**Тестовые задания, позволяющие осуществлять оценку всех компетенций, установленных основной образовательной программой 43.02.14 Гостиничное дело**

**(на базе основного общего образования)**

**Задание 1.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Специалист гостиничного дела должен уметь распознавать задачу в профессиональном или социальном контексте. Например, всех туристов можно классифицировать по следующим признакам: в зависимости от их активности или от стиля жизни. Традиционно среди туристов по их активности во время отпуска выделяют шесть групп.

Установите соответствие между описанием типа туристов и их названием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание типа туристов | | Название | |
| **А** | Тип очень предприимчивых туристов, которые во время отдыха заняты поиском разнообразных удовольствий и предпочитают светскую атмосферу. Применительно к ним чаще всего употребляются такие слова, как флирт, дальние расстояния. | 1 | Любители активного отдыха |
| **Б** | Тип туристов, которые любят природу и создают активную нагрузку своему телу. Предпочитают размеренное движение и пребывание на свежем воздухе. Их отпуск можно совместить с лечением. | 2 | Любители спортивного отдыха |
| **В** | Тип туристов, которые отправляются в отпуск, чтобы освободиться от повседневных стрессов и отдохнуть в спокойной и приятной обстановке. Они боятся посторонних и большого скопления людей, их привлекают солнце, песок и море. | 3 | Любители удовольствий |
|  |  | 4 | Любители спокойного отдыха |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 2.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В гостинице установлен расчетный час (время выезда из отеля) – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Укажите, правомерно ли такое решение:

1) правомерно;

2) не правомерно;

3) правомерно для гостиниц городского типа;

4) правомерно для малых сельских поселений.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 3.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Все бронирования, осуществляемые по факсу или электронной почте, должны вводиться в компьютерную систему гостиницы в течение 2 ч после поступления. Все заявки, поступающие вне рабочего времени, вводятся в систему на следующий день до полудня. Подтверждение заявки на бронирование, полученной в гостинице по факсу или электронной почте, должно быть отправлено в течение 24 ч с момента ее получения. Этапы процедуры бронирования по заявке, поступившей по электронной почте:

1) данные с распечатанной заявки вносятся в систему и проверяются;

2) заявка на бронирование, поступившая по электронной почте, распечатывается;

3) информация, сохраненная в системе бронирования, поступает в компьютерную систему, с которой работает отдел приема и размещения;

4) накануне заезда сотрудник отдела бронирования связывается с гостем, напоминает ему о брони;

5) заявка сохраняется в системе, и гость получает подтверждение электронной почте или факсу.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 4.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В гостинице «Звезда» г. Владивосток установлен расчётный час (время выезда из отеля) – 20:00, время заезда в гостиницу – 22:00. Укажите, правомерно ли такое решение:

1) правомерно;

2) не правомерно;

3) правомерно для гостиниц категории 5 звезд;

4) правомерно для гостиниц категории 3 звезды.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 5.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Юридическая ответственность — это применение мер государственного принуждения к нарушителю за совершение противоправного деяния.

Соотнесите виды юридической ответственности к отраслям права.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды юридической ответственности | | Отрасли права | |
| **А** | Штраф | 1 | Гражданское право |
| **Б** | Дисквалификация | 2 | Административное  право |
| **В** | Взыскание неустойки |  |  |
| **Г** | Компенсация морального вреда |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 6.**

***Прочитайте текст - личное письмо и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо понимать общее содержание иноязычного текста и определять его составные части. Установите соответствие: абзац – раздел письма.

К каждой части текста, представленной в левом столбце, подберите соответствующее название раздела текста из правого столбца:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Абзац | | Раздел личного письма | |
| **А** | Anna. | 1 | основная часть письма |
| **Б** | Liebe Katya, | 2 | подпись |
| **В** | Wie geht es dir? Ich schreibe dir aus der Deutschlands Hauptstadt. Ich bin seit eine Woche hier, hab schon eine Wohnung gefunden und die interessanten Sehenswürdigkeiten angeschaut.  Es gefällt mir hier sehr. Das Leben, die Leute , Essen und auf jeden Fall die Sprache. Ich bin zufrieden und möchte, dass du kommst um mich zu besuchen.  Das Wetter ist kalt und es ist windig, deswegen man muss sich warm anziehen.  Derzeit gibt es viele Sales und kann man schöne Sachen und Klamotten kaufen. | 3 | обращение |
| **Г** | Viele Grüße aus Berlin, | 4 | окончание письма |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 7.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В английском языке есть три степени сравнения прилагательных: положительная, сравнительная и превосходная степень.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Пропущенное слово | |
| **А** | One of \_\_\_\_\_\_ handsome cars in their yard was a Ford. | 1 | the most |
| **Б** | You are \_\_\_\_\_\_boy in the class. | 2 | good |
| **В** | Andrew is 5 years\_\_\_\_\_\_ than John. | 3 | the tallest |
|  |  | 4 | older |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 8.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Информация передается в форме сообщений от некоторого источника информации к её приёмнику посредством канала связи между ними. Источник посылает передаваемое сообщение, которое кодируется в передаваемый сигнал. Этот сигнал посылается по каналу связи. В результате в приёмнике появляется принимаемый сигнал, который декодируется и становится принимаемым сообщением.

В случае передачи сообщения о расчетном часе администратором отеля посредством телефонных переговоров с гостем необходимо установить, что представляет собой источник, канал связи, приёмник.

Установите соответствие между параметрами сообщения и их объектами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Параметры сообщения | | Объекты | |
| **А** | источник | 1 | телефон |
| **Б** | канал связи | 2 | телефонные переговоры |
| **В** | приемник | 3 | администратор отеля |
|  |  | 4 | гость |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 9.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Процесс принятия управленческих решений включает в себя три основных этапа: подготовку решения, принятие решения и реализацию решения. Этап подготовки состоит из нескольких стадий:

1) сбор и анализ необходимой информации

2) выявление и анализ проблемной ситуации

3) предварительный выбор лучшей альтернативы

4) формирование целей для решения проблемной ситуации

5) выявление полного перечня альтернатив достижения цели и выбор допустимых альтернатив

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 10.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты жилых помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе. Последовательность уборки многокомнатного номера выстроена следующим образом:

1) санузел;

2) столовая;

3) кабинет;

4) гостиная;

5) спальня.

Установите правильную последовательность уборки многокомнатного номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 11.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Люди постоянно используют логику в жизни и работе. Простые рассуждения, логические операции или таблицы истинности – все это помогает принимать решения, находить правильные ответы, создавать цепочки и схемы взаимосвязей. Частицы «не», «или», если», «и» и другие, которые являются связующими элементами в обычной речи, позволяют создавать элементарные логические выражения.

Установите соответствие между логической операцией и её обозначением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Логическая операция | | Обозначение логической операции | |
| **А** | Импликация | 1 |  |
| **Б** | Инверсия | 2 |  |
| **В** | Дизъюнкция | 3 |  |
| **Г** | Конъюнкция | 4 |  |
|  |  | 5 |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 12.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Жизненный цикл продукта (ЖЦП) - это период времени, в течение которого продукт присутствует на рынке, начиная от зарождения идеи до снятия его с производства. ЖЦП включает пять основных стадий:

1) стадия разработки;

2) стадия спада;

3) стадия внедрения;

4) стадия зрелости;

5) стадия роста.

Установите правильную последовательность стадий ЖЦП.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 13.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь осуществлять поиск необходимой информации в тексте на иностранном языке: Ich heiße Jörg. Ich bin 16 Jahre alt. Zurzeit bin ich Schüler. Ich möchte dir über meine Familie erzählen. Meine Familie wohnt in Berlin, Blumenstraße 30. Meine Familie ist ziemlich groß. Sie besteht aus 7 Personen. Das sind meine Großmutter, meine Eltern, mein Bruder, seine Frau, meine Schwester und ich.

Дайте ответ на вопрос: Wie groß ist die Familie von Jörg?

**Ответ:**

**Задание 14.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Глагол в английском языке — это часть речи, которая выражает действие или состояние как процесс. Он характеризуется грамматическими категориями времени, наклонения, залога и другими.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | The tourists \_\_\_\_ many hours in the mountains. | 1 | was invited |
| **Б** | I \_\_\_\_ to a party yesterday. | 2 | had finished |
| **В** | When the boy came the pupils already \_\_\_ their dictations. | 3 | passed |
|  |  | 4 | am invited |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 15.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При оформлении возврата денег кассир обязан проверить правильность заполнения гостем расписки о получении денег, подготовить необходимую документацию для бухгалтерии. Укажите, в каких случаях кассир производит возврат денежных средств гостю.

**Ответ:**

**Задание 16.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Регистрация гражданина в качестве индивидуального предпринимателя осуществляется в инспекции Федеральной налоговой службы по месту его жительства. Она состоит из нескольких этапов:

1) выбор из ОКВЭД кода бизнеса;

2) заполнение заявления на регистрацию индивидуального предпринимателя;

3) выбор способа подачи документов на регистрацию;

4) получение документов о государственной регистрации;

5) подача документов на регистрацию в налоговую инспекцию.

Установите правильную последовательность этапов регистрации индивидуального предпринимателя.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 17.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Уборка жилых номеров - неотъемлемая часть уборочных работ в гостинице. Различают несколько взаимосвязанных меж­ду собой видов уборки жилых номеров, в частности, текущую ежедневную и промежуточную ежедневную, после выезда про­живающих и генеральную. Ежедневная уборка проводится в несколько этапов:

1) уборка санузла;

2) удаление пыли и грязи с мебели;

3) уборка кроватей;

4) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;

5) проветривание номера.

Установите правильную последовательность этапов ежедневной уборки номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 18.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Применение систем контроля доступа гостиничном бизнесе имеет свои особенности, поскольку здесь все направлено на обеспечение комфорта и безопасности гостей. Система безопасности в гостинице включает в себя много компонентов. Это и люди, замки в номерах и других помещениях, сейфы, системы видеонаблюдения, системы контроля доступа, парковочные системы, системы пожарной и охранной сигнализации, системы контроля и управления средствами жизнеобеспечения. Система гостиничных замков подразделяется на классы.

Установите соответствие, между классом гостиничных замков и их характеристикой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристика | | Класс гостиничных замков | |
| **А** | имеют свой уникальный ключ от номера на момент проживания гостя в нем. В заднюю панель замка помещена кодовая часть карточки. Замки обязательно имеют цилиндр, который можно открывать механическим ключом. Сотрудники отеля открывают двери номеров механическими ключами, к которым гости не имеют доступа. | 1 | механические замки с мастер-системой ключевых цилиндров |
| **Б** | Состоит из: электронного замка, ключей-карт, оборудования, необходимого для управления замками и считывателями, которое может включать в себя от одного контроллера до персонального компьютер, программного обеспечения | 2 | механические замки с ключами-перфокартами |
| **В** | имеют клавиатуру, которая состоит, как правило, из 10 цифр и двух-трех вспомогательных кнопок. В гостевых номерах не применяется, используется для ограничения доступа в различные вспомогательные и служебные помещения | 3 | электронные замки, использующие в качестве ключей магнитные, смарт (smart) или проксимити (proximity) карты |
| **Г** | имеют ключи нескольких уровней, если что-то случилось с ключом первого уровня, можно вставить в замок ключ второго уровня, и с этого момента он станет ключом данного замка. При этом прежний ключ первого уровня уже не сможет открыть этот замок | 4 | кодовые механические или электромеханические замки |
|  |  | 5 | механические замки с обычными ключами |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 19.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь выбирать способы решения задач и определять необходимые ресурсы при осуществлении иноязычной коммуникации.

Установите соответствие между различными группами туристов и перечнями услуг, отвечающих их запросам.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Touristengruppen: | | Dienstleistungen: | |
| **А** | Geschäftsreisende | 1 | Babysitter, Kinderspielplatz, Kinderspielraum, Animationsservice |
| **Б** | Sporttouristen | 2 | Dampfbad, Sauna, Nachtclub, Grillmöglichkeit, Kaminhalle, Kasino, Billard, Reisebüro |
| **В** | Touristen mit Kindern | 3 | Sportplatz, Fahrradverleih, Fitnesstudio, Tennisplatz, Golfplatz, Schachsalon, Schwimmbad, Solarium, Massage |
| **Г** | Touristen, die sich unterhalten möchten | 4 | Satellitentelefon, Kopierservice, Multimediaanlage, Bibliothek, Simultandolmetscher |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 20.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Стиль руководства – это система методов воздействия руководителя на подчиненных. Исследователи выделяют три основных стиля руководства: авторитарный, демократический, либеральный, которые руководитель может использовать в различных ситуациях. Соотнесите ситуацию и стиль руководства, который в ней использован.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ситуация | | Стиль руководства | |
| **А** | Руководитель принимает решение других, присоединяется к их мысли и стилю поведения. Работает, не прикладывая чрезмерных усилий. | 1 | Авторитарный |
| **Б** | Руководитель уверен, что заставить работать большинство сотрудников можно только принуждением, контролем и детальными инструкциями | 2 | Демократический |
| **В** | На предприятии все разделы работы предлагаются, обсуждаются и выполняются. Позиция руководителя - работать вместе с коллективом. | 3 | Либеральный |
| **Г** | Руководитель борется за свои идеи и стиль поведения. Может быть циничным, подгоняет себя и других. |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 21.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гость забронировал номер в отеле с 15 по 18 марта по гарантированному бронированию. Стоимость номера – 3000 руб./сутки. Самолет гостя задержался, поэтому он заехал в отель только 16 марта. Сколько должен заплатить гость:

1) 3000 рублей;

2) 6000 рублей;

3) 12000 рублей;

4) 9000 рублей.

**Ответ:**

**Задание 22.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Горничная при уборке номера должна переворачивать матрац на кровати:

1) один раз в квартал;

2) один раз в полгода;

3) один раз в месяц;

4) три раза в год.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 23.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Гостиница предложила к продаже 2000 номеров. На 01.06.20ХХ было заселено 1500 номеров. Загрузка номерного фонда гостиницы на 01.06.20ХХ составила:

1) 75%;

2) 20%;

3) 50%;

4) 133%.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 24.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Пожарная безопасность в гостинице – это меры, выполнение которых позволяет предотвратить возникновение возгорания на объекте или же минимизировать его последствия. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) сотрудник организации обязан­ немедленно сообщить об этом по телефону 01, 112 в пожарную охрану (при этом необходимо назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию).

Какие еще действия должен выполнить сотрудник гостиницы при обнаружении пожара?

**Ответ:**

**Задание 25.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Электронные замки привносят уверенность и спокойствие в жизнь гостиницы, а в особенности ее гостей, с одной стороны, и ее руководства — с другой. Электронный замок знает, помнит и может сообщить, кто и когда его открывал. Гость открывает дверь своей карточкой, которая содержит уникальный код. Ни предыдущая, ни следующая гостевая карточка не откроет этот замок в течение того отрезка времени, когда он проживает в отеле. При «Подготовке электронного ключа» администратор службы приема и размещения выполняет следующие действия:

1)На специальное устройство для кодирования карточек (энкодер) автоматически отправляется команда с параметрами проживания данного гостя;

2) Регистрации гостя в системе;

3) Портье выдает гостю персональный электронный ключ для входа в номер;

4) Портье гостиницы вставляет карточку в энкодер и получает готовый ключ.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 26.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь выбирать способы решения задач и определять необходимые ресурсы при осуществлении иноязычной коммуникации

**Junior-Suit mit privatem Pool.** Größe: 37 m2.

Die etwas größeren, ansonsten wie die Doppelzimmer ausgestatteten Juniorsuiten mit privatem Pool versprechen dank einer Sitzecke und einem Garten mit privatem Pool besonderen Komfort. Hier können bis zu vier Personen, wahlweise drei Erwachsene und ein Kind oder zwei Erwachsene und zwei Kinder bis zu einem Alter von 12 Jahren, untergebracht werden.

Eine Flasche Wein und ein Obstkorb zur Begrüßung. Badewanne mit Hydromassage-Ausstattung und freistehender Duschkabine mit Regendusche. 2. Zimmerservice-Durchgang am frühen Abend.

Flachbildschirm mit Sat-TV, DVD-/CD-Player, W-Lan-Verbindung, Klimaanlage / Heizung, Direktwahl-Telefon, Minibar, Zimmersafe, Zubereitungsmöglichkeit v. Tee / Kaffee, Fön, Bademantel, Badewanne, Dusche, Whirlpool, privater Gartenteil, Eigener Pool, Terrasse.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Wie viele Personen können in Junior-Suit untergebracht werden*?*

**Ответ:**

**Задание 27.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Концепция маркетинга - это подход, на основе которого коммерческие организации ведут свою маркетинговую деятельность. Через использование определенной маркетинговой концепции реализуются конкретный принцип управления. Соотнесите принцип управления и концепцию маркетинга.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Принципы управления | | Концепции маркетинга | |
| **А** | Интенсивное продвижение товара | 1 | Интернет-маркетинг |
| **Б** | Улучшение благополучия клиента и общества в целом | 2 | Производственная |
| **В** | Удовлетворение нужд потребителя | 3 | Сбытовая |
| **Г** | Широкое распространение товара и доступность по цене | 4 | Маркетинговая |
|  |  | 5 | Социально-этическая |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 28.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Исторически первым видом предпринимательства в России явилось:

1) торговое предпринимательство;

2) производственное предпринимательство;

3) финансовое предпринимательство;

4) страховое предпринимательство.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 29.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть актуальной информацией о современных условиях организации туристической индустрии в мире

В задании представлены предложения в которых пропущены слова.

К каждому предложению, представленному в левом столбце, подберите соответствующее слово из правого столбца:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенные слова | |
| **А** | Ein Zimmer für eine Person mit einem Bett heißt... | 1 | Zweibettzimmer |
| **Б** | Ein Zimmer mit einem großen Bett für zwei Personen oder mit zwei Betten, die zusammen stehen, heißt... | 2 | Mehrbettzimmer |
| **В** | Ein Zimmer mit Wohn- und Schlafbereich und einem Zusatzbett heißt... | 3 | Einbettzimmer |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 30.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

People who work in offices are frequently called "White collar workers" for the simple reason that they usu­ally wear a collar and tie to go to work. A great many peo­ple are often willing to sacrifice higher pay for the privilege of becoming white collar workers.

Ответьте на вопрос: What kind of people is called "White collar workers"?

**Ответ:**

**Задание 31.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь пользоваться основными источниками информации и ресурсами на иностранном языке для решения задач и проблем в профессиональном и социальном контексте

Прочитайте заголовки текстов.

Welche Delikatessen werden unter freiem Himmel gezüchtet?

Welche Ausbildung muss man für den Beruf des Models machen?

Mit welchem Alter darf man in Deutschland arbeiten?

Прочитайте тексты.

1) Das Model muss in seinem Äußeren dem gerade herrschenden Geschmack entsprechen. Aber Aussehen und Körpermaße allein reichen noch nicht aus. Fast ebenso wichtig ist es, wie man sich gibt und welche Ausstrahlung man hat. Und das kann man nicht lernen. Es gibt auch keine festgelegte Ausbildung für den Beruf des Models. Die jungen Mädchen bewerben sich meist bei Agenturen mit einer Art Fotoalbum.

 2) Franzosen und Schweizer essen gerne Schnecken. Daher züchten die Schneckenzüchter extra für Feinschmecker Weinbergschnecken. Man zäunt Gelände ein, damit die Schnecken nicht entweichen und keine Igel, die gerne Schnecken fressen, eindringen. Auf dem Gelände pflanzt man das Futter für die Schnecken an. Auf einem Hektar kann man pro Jahr eine Million Schnecken ernten. Sie brauchen zwei Jahre, bis sie groß genug sind.

 3) Kinderarbeit ist in Deutschland verboten  — und darunter fallen auch Ferienjobs. Wer jünger als 13 Jahre ist, darf gar nicht arbeiten gehen. Ältere Kinder dürfen nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz mit Erlaubnis der Eltern leichte Arbeiten verrichten: Prospekte verteilen oder Haustiere betreuen  — aber höchstens zwei Stunden pro Tag zwischen acht und 18 Uhr. Es gibt Ausnahmen: Wenn du etwa in einem Kinderchor singst, dann sind auch Auftritte nach 18 Uhr erlaubt.

К каждому заголовку подберите соответствующий ему текст.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 32.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Служба бронирования гостиницы работает в тесной взаимосвязи со службой маркетинга и продаж. Структура службы маркетинга и продаж зависит от потребностей и размера гостиничного предприятия. Установите соответствие между отделом службы маркетинга и продаж и функциями, которые они выполняют.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функции отделов | | Отдел маркетинга и продаж | |
| **А** | координирует распределение номеров для собраний и конференций, заказы на которые оформляются через отдел продаж | 1 | Отдел рекламы и связей с общественностью |
| **Б** | разрабатывает бюджет рекламной кампании, определяет рекламные средства, составляет рекламные послания и взаимодействует с уполномоченным рекламным агентством гостиницы | 2 | Отдел продаж |
| **В** | отвечает за доходную часть бюджета гостиницы, несет ответственность за формирование цен на номера и тарифной сетки в зависимости от сезона, спроса и предложения на рынке | 3 | Отдел обслуживания банкетов и конференций |
|  |  | 4 | Отдел бронирования |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 33.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Укажите две основные службы, которые есть в любой гостинице.

**Ответ:**

**Задание 34.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Охрана труда и техника безопасности – это комплекс методов, разработанных и направленных на охрану здоровья и безопасности сотрудников предприятий в процессе выполнения ими их рабочих обязанностей в рабочее время, а также при работе сотрудников с различным оборудованием. Где прописаны основные правила по безопасности, которыми должны руководствоваться сотрудники во время выполнения работ?

1) в трудовом договоре;

2) на познавательных порталах в интернете;

3) в инструкциях по охране труда для отдельных специальностей.

**Ответ:**

**Задание 35.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гость заселился в номер в 22:00 и заплатил за сутки проживания. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчётный час – 12:00 и посуточный тариф. Администратор службы приема и размещения (СПиР) предъявляет гостю счёт на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов. Кто в этой ситуации прав:

1) гость не обязан оплачивать счет;

2) гость обязан оплатить предъявленный счёт;

3) гость обязан оплатить 10% от выставленного счета;

4) гость обязан оплатить 50% от выставленного счета.

**Ответ:**

**Задание 36.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Правила и особенности выполнения профессиональных проектных работ зависят от типов разрабатываемых систем, от их расположения и режима эксплуатации. Работы по устройству инженерных сетей выполняются в несколько этапов:

1) [проектирование](https://www.new-energy.online/articles/obshchie-voprosy/posledovatelnost-rabot-po-ustroystvu-inzhenernykh-sistem/)

2) [выезд на объект](https://www.new-energy.online/articles/obshchie-voprosy/posledovatelnost-rabot-po-ustroystvu-inzhenernykh-sistem/)

3) [согласование и подписание сметы и договора на производство работ и поставку материалов](https://www.new-energy.online/articles/obshchie-voprosy/posledovatelnost-rabot-po-ustroystvu-inzhenernykh-sistem/#5)

4) [пусконаладочные работы](https://www.new-energy.online/articles/obshchie-voprosy/posledovatelnost-rabot-po-ustroystvu-inzhenernykh-sistem/)

5) [монтаж инженерных сетей, оборудования, обвязки котельной](https://www.new-energy.online/articles/obshchie-voprosy/posledovatelnost-rabot-po-ustroystvu-inzhenernykh-sistem/#7)

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 37.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Алгоритм разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов ЕЭС состоит из нескольких этапов:

1) подготовка проекта технического регламента (проекта изменений в технический регламент);

2) подготовка и утверждение Евразийской экономической комиссией плана разработки технических регламентов и внесения в них изменений, изменений в план;

3) проведение публичного обсуждения проекта технического регламента (проекта изменений в технический регламент), в том числе оценка регулирующего воздействия;

4) принятие комиссией технического регламента (изменений в технический регламент);

5) проведение внутригосударственного согласования проекта технического регламента (проект изменений в технический регламент).

Установите правильную последовательность этапов этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 38.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Профессиональный риск - это вероятность причинения вреда здоровью в результате воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов (ТК РФ). Управление профессиональными рисками - комплекс взаимосвязанных мероприятий по выявлению, оценке и снижению уровней профессиональных рисков (ТК РФ). Где доступна информация о специфических для вашей отрасли профессиональных рисках?

1) в методичках;

2) в картах профрисков, составленных при проведении СОУТ и протоколе о результатах спецоценки условий труда;

3) ее нужно запрашивать в архиве.

**Ответ:**

**Задание 39.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Гостевой цикл — это взаимодействие персонала гостиницы с клиентом на протяжении всего времени нахождения его в средстве размещения. В практике гостиничного бизнеса выделяется несколько этапов гостевого цикла. Каждый этап цикла должен сопровождаться профессиональным обслуживанием с учетом ожиданий и пожеланий гостей. На основе гостевого цикла выстраивается организационная структура гостиничного предприятия. Вам необходимо расположить этапы гостевого цикла в хронологическом порядке:

1)выезд гостя (окончательный расчет, оформление выезда);

2)бронирование места в средстве размещения (предварительный заказ мест в гостинице);

3)въезд гостя в средство размещения (приветствие, встреча, регистрация, размещение);

4)проживание гостя (предоставление дополнительных услуг).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 40.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Предварительная сервировка стола включает в себя следующие действия:

1) накрытие стола скатертью, сервировка тарелками, сервировка приборами, сервировка стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями;

2) накрытие стола скатертью, расстановка приборов со специями, сервировка тарелками, сервировка приборами, сервировка стеклянной посудой, раскладывание салфеток;

3) накрытие стола скатертью, раскладывание салфеток, сервировка тарелками, сервировка приборами, сервировка стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями;

4) накрытие стола скатертью, сервировка приборами, сервировка тарелками, сервировка стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 41.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Профессиональная этика положена в основу профессионального этикета, принятых на предприятиях питания правил обслуживания. Цель этикета в процессе обслуживания - доставить удовольствие, радость гостям, сделать обслуживание красивым. Клиентов при входе в зал ресторана встречает метрдотель, приветствует и провожает к столу. У стола приветствует официант, помогает сесть, предлагает меню, карту вин, затем принимает заказ.

Соотнесите действие по отношение к гостю и направление этого действия.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Действие по отношение к гостю | | Направления действия | |
| **А** | Меню гостю подают | 1 | Справа |
| **Б** | Заказ принимают | 2 | Слева |
| **В** | Карту вин гостю подают | 3 |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 42.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Основная задача Портье службы приема и размещения— обеспечивать комфортное пребывание посетителей, помогая с регистрацией прибытия и отъезда, ориентацией на территории гостиницы, а также предоставляя информацию о дополнительных услугах и местных достопримечательностях.

Установите соответствие, между трудовой функцией Администратора службы приема и размещения и выполняемыми им трудовыми действиями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Трудовая функция | | Трудовые действия | |
| **А** | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | **1** | Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| **Б** | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | **2** | Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| **В** | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | **3** | Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения |
|  |  | 4 | Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 43.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В Российской Федерации наряду с документами национальной системы стандартизации широко применяются документы межгосударственной и международной системы стандартизации.

Соотнесите вид стандарта и его условное обозначение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид стандарта | | Условное обозначение | |
| **А** | Национальные стандарты РФ | 1 | СТО |
| **Б** | Стандарты организаций | 2 | ISO (ИСО) |
| **В** | Международные стандарты | 3 | ГОСТ Р |
| **Г** | Межгосударственные стандарты СНГ | 4 | ГОСТ |
|  |  | 5 | ТК |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 44.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Грамотная организация обслуживания в ресторане заключается в последовательности действий персонала от момента, когда гость переступает порог заведения, до его ухода. Обслуживание в ресторане складывается из следующих действий:

1) досервировка стола в соответствии с принятым заказом

2) встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков

3) расчет с гостями

4) прием, оформление и уточнение заказа, передача заказа на производство

5) подача напитков, закусок и блюд

Установите правильную последовательность этих действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 45.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Анализ хозяйственной деятельности – это научный способ познания сущности экономических явлений и процессов, основанный на расчленении их на составные части и изучение их во всем многообразии связей и закономерностей. Анализ хозяйственной деятельности можно рассматривать как:

1) макроэкономический анализ;

2) статистический анализ;

3) микроэкономический анализ;

4) метаэкономический анализ.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 46.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь находить необходимую информацию в источниках на иностранном языке.

Дана заявка на бронирование отеля

|  |
| --- |
| Brief. Reservierung  Familie Molitor  Dalberstr. 5  D-34356 Mannheim  Hotel Austritz  Mannheim, 2.3.2024  Sehr geehrte Damen und Herren,  hiermit reservieren wir verbindlich für die Zeit vom  17.06.2024 – 30.06.2024  für Familie Siemens  ein Doppelzimmer mit Bad und extra Bett für das Kind  für Familie Molitor  ein Doppelzimmer mit Bad und extra Bett für das Kind |
| ein Einbettzimmer mit Bad  Wir möchten Vollpension für alle Teilnehmer.  Unsere Ankunft ist am 17.06 im Laufe des Nachmittags, die Abreise am 30.06 am Vormittag.  Am 17.06 und am 30.06 brauchen wir einen Flughafenshuttle.  Bitte bestätigen Sie unsere Reservierung per Fax.  Mit freundlichen Grüßen  B. Molitor |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Найдите в письме следующую информацию: Wer macht die Reservierung? Wie viel Personen werden anreisen? Wie viel Zimmer sind gebucht?

Запишите развернутый ответ на поставленные вопросы.

**Ответ:**

**Задание 47.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Russia, also officially known as the Russian Federation, is the largest country in the world. Its territory is 17,075,400 square kilometers. According to scientists, the country’s territory would almost cover the surface of the planet Pluto. It is the only country which is washed by 3 oceans and 12 seas. Russia is considered to be a European country, but two-thirds of the country are in Asia. However, most of the population lives in the European part of Russia.

Ответьте на вопрос: What is the largest country in the world?

**Ответ:**

**Задание 48.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Информационные технологии (ИТ), а также — информационно-коммуникационные [технологии](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) — это процессы, использующие совокупность средств и методов сбора, обработки, накопления и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса, явления, информационного продукта, а также распространение [информации](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) и способы осуществления таких процессов и методов.

Определение информационных и информационно-коммуникационных технологий приведено в Федеральном законе РФ от 27.07.2006 года № 149-ФЗ.

Запишите название данного ФЗ (без кавычек).

**Ответ:**

**Задание 49.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Созвездия **— в современной астрономии участки, на которые разделена небесная сфера для удобства ориентирования на звездном небе.**

В древности созвездиями назывались характерные фигуры, образуемые яркими звездами.

Значение деления неба на созвездия для наблюдательной астрономии заключается в том, что **характерные контуры, состоящие из наиболее ярких звезд, легко запомнить.** Это позволяет, зная, в каком созвездии находится объект, быстрее найти его.

Установите соответствие между названиями созвездий и их обозначениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название созвездий | | Обозначения | |
| **А** | Пегас | 1 | https://kartinki.pics/uploads/posts/2022-12/1671733964_kartinkin-net-p-sozvezdiya-na-nebe-kartinki-instagram-49.jpg |
| **Б** | Лебедь | 2 | https://lolla.top/uploads/posts/2023-12/1702995848_lolla-top-p-sozvezdie-kassiopeya-kartinki-krasivo-8.jpg |
| **В** | Орион | 3 | https://img.buzzfeed.com/buzzfeed-static/static/2018-10/5/14/enhanced/buzzfeed-prod-web-02/enhanced-25548-1538765167-6.jpg?output-format=jpg&output-quality=auto |
| **Г** | Кассиопея | 4 | https://yt3.googleusercontent.com/ytc/AGIKgqPXGXtsm8V_dZAf4nJOc2G4i6CCC7LiXKzTb1Vg=s900-c-k-c0x00ffffff-no-rj |
|  |  | 5 | Draco-26725225-iStock |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 50.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Любая производственная деятельность порождает определенные опасности и риски для работников. Работодатель обязан обеспечить безопасность работников в процессе их трудовой деятельности, в том числе посредством создания и функционирования системы управления охраной труда в организации.

Соотнесите понятия, относящиеся к безопасности труда, и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия, относящиеся к безопасности труда | | Определения | |
| **А** | Охрана труда | 1 | С**обытие, в результате которого работник погиб или получил повреждение здоровья при выполнении трудовых обязанностей или работ в интересах работодателя.** |
| **Б** | Условия труда | 2 | Система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационные, технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия |
| **В** | Несчастный случай на производстве | 3 | Совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье человека |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 51.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Главная цель финансового анализа – своевременно выявлять и устранять недостатки в финансовой деятельности предприятия и находить резервы улучшения финансового состояния предприятия и его платежеспособности. Основным источником информации при проведении внешнего финансового анализа является:

1) данные специальных наблюдений;

2) публичная финансовая отчетность;

3) данные бухгалтерского учета;

4) данные статистических исследований.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 52.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо определять нужные источники информации на иностранном языке.

Прочитайте заголовки текстов.

1.  Was heißt das Wort "Globalisierung"?

2.  Welche Länder nennt man Entwicklungsländer?

3.  Warum kommen Migranten nach Mitteleuropa?

Прочитайте текст, подберите подходящий заголовок. Запишите цифру с номером ответа.

Wenn Menschen dauerhaft in ein anderes Gebiet ziehen, so nennt man das mit einem Fremdwort Migration ("Wanderung"). Und die Menschen selbst heißen Migranten. Weltweit suchen heute über 100 Millionen Menschen eine Arbeit und eine Wohnung außerhalb ihrer Heimat. Rund 20 Millionen davon sind auf der Flucht vor Krieg und Unterdrückung. Die meisten Migranten kommen nach Mitteleuropa, weil sie sich hier ein besseres Leben erhoffen. Manchmal nennt man sie auch Wirtschaftsflüchtlinge.

**Ответ:**

**Задание 53.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Нормативная численность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда зависит от:

1) количества номеров в гостинице;

2) перечня оказываемых гостиницей основных услуг;

3) уровня спроса на услуги гостиницы;

4) места расположения гостиницы.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 54.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Служба приема, размещения и бронирования осуществляют прием заявок на непосредственное размещение и бронирование номеров согласно существующим в гостинице категориям номеров и тарифам, условиям заключенных договоров. Основанием для приема заявок, направлений, графиков заездов является наличие свободных номеров по запрашиваемым категориям на дату заезда. Заявки на размещение в гостинице подразделяются по нескольким критериям.

Установите соответствие между критерием и видом заявки на бронирование.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Решение | | Ситуация | |
| **А** | Индивидуальные гости, группы | 1 | По способу передачи |
| **Б** | За наличный расчет, по безналичному расчету | 2 | По числу человек |
| **В** | По факсу, по телефону, по интернету | 3 | По гражданству гостей |
| **Г** | Текущие, перспективные на текущий месяц, перспективные | 4 | По форме оплаты |
|  |  | 5 | По дате заезда |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 55.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В гостиничном деле, как и в каждой науке, ее основные категории и понятия служат базой и в то же время отражением ее уровня развития. Большой объем понятий закреплен в нормативных документах.

Соотнесите понятия и нормативные документы, в которых они закреплены.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие | | Нормативный документ | |
| **А** | гостиница, гостиничные услуги, классификация гостиниц | 1 | Приказ от 13.12.1993 № 121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности» |
| **Б** | категория гостиницы, категория номера гостиницы, номерной фонд | 2 | Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» |
| **В** | бронирование, время выезда (расчетный час), цена номера (места в номере) | 3 | Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» |
|  |  | 4 | ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 56.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

При организации гостиничного дела знание понятий позволит осуществить организацию гостиничного дела с учетом уровней государственного регулирования сферы сервиса. Большой объем понятий закреплен в нормативных документах.

Соотнесите понятия и нормативные документы, в которых они закреплены.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие | | Нормативный документ | |
| **А** | заказчик, потребитель, бронирование | 1 | ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ |
| **Б** | средство размещения, гостиница, гостиничные услуги | 2 | Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» |
| **В** | аккредитованная организация, специалист по классификации, заявитель | 3 | Приказ от 13.12.1993 № 121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности» |
|  |  | 4 | Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 57.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

**Тело вращения** — это объёмное тело, которое возникает при вращении плоской геометрической фигуры, ограниченной кривой, вокруг оси, лежащей в той же плоскости. Примеры тел вращения: **шар, цилиндр**, к**онус** .

Расположите объемы тел вращения в порядке возрастания;

1. Объем шара, радиус которого равен 3 см;
2. Объем цилиндра, высота которого равна 6 см, а радиус основания равен 2 см;
3. Объем конуса, высота которого равна 6 см, а радиус основания равен 4 см.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 58.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь структурировать получаемую на иностранном языке информацию

1. Hallo! Ich heiße Aliya Hamdo.
2. Ich komme aus Syrien, aus der Stadt Damaskos.
3. Ich bin 27 Jahre alt.
4. Ich wohne in Sulzbach.

Расположите предложения в следующем порядке:

Предложение, в котором содержится информация: Land, Stadt.

Предложение, в котором содержится информация: Alter.

Предложение, в котором содержится информация: Name, Vorname.

Предложение, в котором содержится информация: Wohnort.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 59.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Умение рассказать о себе — одно из ключевых при изучении иностранного языка. Оно пригодится и при знакомстве с иностранцами, и при собеседовании при устройстве на работу.

1. Hello! My name is Aliya Hamdo.
2. I am from Syria, from the city of Damascus.
3. I am 27 years old.
4. I live in London.

Расположите предложения в следующем порядке:

Предложение, в котором содержится информация: Сountry.

Предложение, в котором содержится информация: age.

Предложение, в котором содержится информация: first name, last name.

Предложение, в котором содержится информация: place of residence.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 60.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Все гости, размещающиеся в гостиницах, подлежат обязательной регистрации. Регистратору необходимо соблюдать правила, связанные с регистрацией различных категорий поселяющихся. Регистрация граждан по месту пребывания в гостиницах, домах отдыха, пансионатах, кемпингах, медицинских организациях, туристических базах и иных подобных учреждениях осуществляется непосредственно при их прибытии администрацией данных учреждений.

Укажите, каких российских граждан можно не регистрировать по месту пребывания.

1) Гость из Псковской области, остановился в гостинице города Псков на 10 дней;

2) Гость из Новгородской области, остановился в гостинице города Псков на 10 дней;

3) Гость из Псковской области, остановился в гостинице города Псков на 91 день;

4) Гость из Новгородской области, остановился в гостинице города Псков на 90 дней.

**Ответ:**

**Задание 61.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Категории (от греч. kategoría - высказывание) в философии, наиболее общие и фундаментальные понятия, отражающие существенные, всеобщие свойства и отношения явлений действительности и познания. Категории возникли и развиваются как результат обобщения исторического развития познания и общественной практики.

Установите соответствие философской категории и ее автора.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Философская категория | | Автор | |
| **А** | утопия | 1 | Гераклит |
| **Б** | логос | 2 | Томас Мор |
| **В** | мораль | 3 | Маркс |
| **Г** | общественно-экономическая формация | 4 | Сократ |
|  |  | 5 | Августин Блаженный |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 62.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В соответствии с основным законом СССР высшими органами власти в стране являлись только коллегиальные органы: [Верховный Совет СССР](https://ru.ruwiki.ru/wiki/%D0%92%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82_%D0%A1%D0%A1%D0%A1%D0%A0), в период между его сессиями — [Президиум Верховного Совета](https://ru.ruwiki.ru/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%83%D0%BC_%D0%92%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%B0_%D0%A1%D0%A1%D0%A1%D0%A0); с 1988 года - [Съезд народных депутатов СССР](https://ru.ruwiki.ru/wiki/%D0%A1%D1%8A%D0%B5%D0%B7%D0%B4_%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D1%8B%D1%85_%D0%B4%D0%B5%D0%BF%D1%83%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B2_%D0%A1%D0%A1%D0%A1%D0%A0) . Учитывая руководящую роль [Коммунистической партии](https://ru.ruwiki.ru/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%8F_%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%A1%D0%BE%D1%8E%D0%B7%D0%B0) в СССР,  с момента образования государством управляли центральные органы партии, в первую очередь, [генеральный секретарь ЦК](https://ru.ruwiki.ru/wiki/%D0%93%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%81%D0%B5%D0%BA%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B0%D1%80%D1%8C_%D0%A6%D0%9A_%D0%9A%D0%9F%D0%A1%D0%A1).

Установите соответствие между советскими государственными деятелями и их деятельностью.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Советские государственные деятели | | Их деятельность | |
| **А** | Ю. В. Андропов | 1 | борьба с космополитизмом, проведение массовых репрессий |
| **Б** | М. С. Горбачев | 2 | борьба с диссидентским движением, курс на укрепление производственной дисциплины, жёсткий внешнеполитический курс |
| **В** | Л. И. Брежнев | 3 | провозглашение кампании по освоению целины, начало массового жилищного строительства |
| **Г** | Н. С. Хрущев | 4 | курс на демократизацию советского общества, политика гласности |
|  |  | 5 | политика стабилизации кадров, политика «разрядки» в международных отношениях |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 63.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В советское время происходило развитие различных направлений культуры и науки. Активно развивалась ядерная энергетика и другие области физики. Литературное творчество сопровождалось активным распространением печатной продукции, что существенно увеличивало образованность населения. СССР стал одной из самых читающих стран мира. 1970–1980-е годы стали периодом расцвета советского кинематографа.

Установите соответствие между советскими деятелями и их произведениями (достижениями).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Деятели культуры и науки | | Произведения и достижения | |
| **А** | И.В. Курчатов | 1 | Освоение космоса |
| **Б** | М.К. Калатозов | 2 | Создание атомного оружия, атомной энергетики |
| **В** | С.П. Королев | 3 | Фильм «Летят журавли» |
| **Г** | А.И. Солженицын | 4 | Роман «Мастер и Маргарита» |
|  |  | 5 | повесть «Один день Ивана Денисовича» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 64.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги: стирка белья, завтрак в номер, ежедневная побудка, заказ такси, доставка в номер цветов, доставка в номер корреспонденции.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать?

1) стирку белья, завтрак в номер;

2) завтрак в номер, ежедневную побудку;

3) ежедневная побудка, доставка в номер корреспонденции;

4) заказ такси, доставка в номер цветов, доставка в номер корреспонденции.

**Ответ:**

**Задание 65.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь выделять значимую информацию в источниках на иностранном языке.

Прочитайте заголовки текстов.

1.  Dürfen heutige Königen politische Entscheidungen treffen?

2. Wer hat einen besonderen Pass?

3.  Wer hat das Rote Kreuz begründet?

Прочитайте текст, подберите подходящий заголовок. Запишите цифру с номером ответа.

Das Rote Kreuz ist die größte Hilfsorganisation. Es pflegt Kranke und Verwundete und hilft bei Hungersnöten und Katastrophen. Vertreter des Roten Kreuzes besuchen die Lager von Kriegsgefangenen und achten darauf, dass sie nicht misshandelt werden. Der Begründer des Roten Kreuzes war der Schweizer Henri Dunant. Als Symbol für seine Organisation nahm er einfach die Schweizer Fahne und drehte die Farben um.

**Ответ:**

**Задание 66.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Горячие блюда отпускают с производства в металличес­кой посуде — на однопорционном или многопорционном блюде, порционной сковородке или в баранчике, а также в ке­рамической посуде и подаются на стол в определенной последовательности:

1) тельное из рыбы;

2) гуляш из свинины;

3) творожная запеканка;

4) овощи отварные;

5) дичь жареная.

Установите правильную последовательность подачи горячих блюд.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 67.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь пользоваться основными источниками информации и ресурсами на иностранном языке, выделять наиболее значимое в перечне информации.

Warum wollen viele Jugendliche in Deutschland studieren?

Warum sind Deutschkenntnisse ein wichtiger Faktor auf dem Arbeitsmarkt?

Warum brauchen Kellner Deutschkenntnisse?

1. Was immer für Pläne Sie für Ihre Zukunft haben, mit Deutschkenntnissen schaffen Sie sich unendliche Möglichkeiten. Deutsch zu lernen bedeutet Fertigkeiten zu erwerben, mit denen Sie Ihre berufliche und private Lebensqualität verbessern können. Im beruflichen Bereich führt die Kommunikation auf Deutsch mit Ihren deutschsprachigen Partnern zu besseren Beziehungen und dadurch zu besseren Chancen für effektive Kommunikation  — und somit zum Erfolg.
2. Touristen aus deutschsprachigen Ländern reisen viel und weit, sie geben im Urlaub mehr Geld aus als Touristen aus anderen Ländern. Weltmeister sind hier die Deutschen. Sie lassen sich gerne von deutschsprachigem Personal und deutschsprachigen Reiseführern verwöhnen. Wenn Sie während des Studiums mit einem Ferienjob als Kellner oder Hotelzimmermädchen rechnen, dann sind die Deutschkenntnisse gerade das Richtige für Sie.
3. In Deutschland zu studieren stellt für einige junge Leute nicht nur aus Europa sondern aus der ganzen Welt eine große Chance dar. Man profitiert von einem erstklassigen Bildungssystem, lernt eine neue Sprache und kann in diesem interessanten Land einiges an Erfahrungen sammeln. Egal ob man das komplette Studium in Deutschland verbringen möchte oder sich für ein Auslandssemester interessiert. Deutschland vergibt auch eine große Anzahl von Stipendien zum Studium in Deutschland.

К каждому заголовку подберите соответствующий ему текст.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 68.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Задача руководителя службы обслуживания номерного фонда и его помощников - хорошо разбираться в документации, отчетах на английском языке и в понятном виде доносить информацию до подчиненных. Поэтому для облегчения работы в отчете о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены определенным образом**.**

Соотнесите статус и его обозначение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Статус | | Обозначение | |
| **А** | OO – статус | 1 | Номер чистый |
| **Б** | CL – статус | 2 | Ожидаемый, под заезд |
| **В** | DI – статус | 3 | Номер для некурящих |
| **Г** | АЕ – статус | 4 | Номер грязный |
|  |  | 5 | Номер в вынужденном простое |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 69.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В процессе проведения проверок выявляются наиболее распространённые ошибки начинающих операторов по бронированию. Постоянный контроль качества работы отдела и обучение его сотрудников позволят существенно увеличить число успешных броней. Установите соответствие между ошибками оператора по бронированию и рекомендациями по решению ситуации.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рекомендации | | Ошибки оператора по бронированию | |
| **А** | важно выяснить цель приезда гостя, чтобы предложить ему услуги из ассортимента гостиницы. | 1 | Оператор не задает основных вопросов перед озвучиванием цены |
| **Б** | необходимо задать вопрос « «Как я могу к вам обращаться?» | 2 | Оператор не выясняет потребности гостя |
| **В** | предварительно нужно уточнить дату приезда, число гостей и желаемый номер для размещения. | 3 | Оператор не предлагает забронировать номер немедленно |
| **Г** | необходимо отметить ограниченность номеров по данной цене и предложить забронировать номер «прямо сейчас» | 4 | Оператор не выясняет имя звонящего |
|  |  | 5 | Оператор молчит в процессе подбора номера |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 70.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Этот показатель эффективности функционирования отеля хорошо определяет работу администраторов и других менеджеров, которые занимаются продажей дополнительных услуг. Чем выше этот показатель, тем лучше работают сотрудники. Нередко этот показатель используют в качестве ключевого показателя эффективности:

1) Rev (доход за день);

2) Double Occupancy (среднее число гостей в номере);

3) PevPAC (доход на гостя);

4) TRevPAR (общий доход отеля на имеющийся номер).

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 71.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Правилами проживания в гостинице установлено: режим работы гостиницы с 6:00 – 24:00; регистрация российских граждан на основании паспорта гражданина РФ; завтрак не входит в стоимость проживания; размещение с животными запрещено; оплата за поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки.

Какой пункт неправомерен?

1) оплата за поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;

2) завтрак не входит в стоимость проживания;

3) режим работы гостиницы с 6:00 – 24:00;

4) размещение с животными запрещено.

**Ответ:**

**Задание 72.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Принятие решений в области ассортиментной политики в гостиничных предприятиях может осуществляться за счет использования основных свойств ассортимента продуктов и соответствующих им маркетинговых стратегий.

Соотнесите продуктовую стратегию и свойство продуктового ассортимента.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Продуктовая стратегия | | Свойство продуктового ассортимента | |
| **А** | Расширение ассортимента продуктов в продуктовых линиях | 1 | Широта |
| **Б** | Расширение ассортимента продуктовых линий | 2 | Насыщенность |
| **В** | Целенаправленное достижение большей или меньшей гармоничности различных продуктовых линий | 3 | Глубина |
| **Г** | Углубление ассортимента продуктов в продуктовой линии | 4 | Сочетаемость |
|  |  | 5 | Гармоничность |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 73.**

***Прочитайте текст и установите соответствие****.*

Трубопровод - это сложный комплекс сооружений, предназначенный для бесперебойной транспортировки жидких и газообразных углеводородов. Трубопроводы конкретного назначения классифицируют по различным критериям.

Соотнесите критерий классификации и относящийся к нему вид трубопровода.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий классификации | | Относящийся к нему вид трубопровода | |
| **А** | По начертанию в плане | 1 | Трубопроводы водоснабжения для хозяйственно-питьевых и производственных нужд, пожаротушения, полива |
| **Б** | По техническому назначению | 2 | Кольцевые, лучевые и тупиковые трубопроводы |
| **В** | По гидравлическому режиму | 3 | Напорные, самотечные, комбинированные трубопроводы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 74.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Инфраструктура туризма является необходимым условием освоения рекреационных ресурсов и развития туристской индустрии и включает в себя несколько компонентов. Выберите из перечисленных компонент, который к ней относится:

1) промышленность;

2) гостиничный комплекс;

3) спасательные службы;

4) школьное образование.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 75.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке и уметь применять их в речи.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Please, fill out the registration form. | 1 | Вот ваш ключ. Номер 735 на седьмом этаже. Надеюсь, вам у нас понравится. |
| **Б** | Here's your key. Room 735 on the seventh floor. Enjoy your stay. | 2 | Я хотел бы номер с кроватью для ребенка. |
| **В** | Would you like to reserve a small suite or a duplex? | 3 | Пожалуйста, заполните регистрационный бланк. |
|  |  | 4 | Хотите ли вы зарезервировать небольшой номер люкс или дюплекс? |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 76.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

По Правилам проживания в гостинице N:– время заезда в отель – 18:00, время выезда из отеля 16:00;– оплата за ранний заезд (не более 12 часов) и поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;– завтрак не входит в стоимость проживания;– оплата за проживание вносится в полном объеме при заезде.

Какой пункт Правил неправомерен?

1) время заезда в отель – 18:00;

2) оплата за ранний заезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;

3) оплата за поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;

4) оплата за проживание вносится в полном объеме при заезде.

**Ответ:**

**Задание 77.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Регистрация гостя в гостинице — это обязательная процедура для гостиничных объектов любого типа. Этот процесс важно организовать правильно, нужно не только обеспечить комфорт постояльцам, но и оформить множество документов. Укажите цели регистрации гостей в отеле.

**Ответ:**

**Задание 78.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации в иноязычных источниках.

Nach dem zweiten Weltkrieg wurde das Territorium von Deutschland in vier Besatzungszonen eingeteilt. Deutschland wurde gespaltet. Am 7. September 1949 entstand auf dem Territorium Deutschlands die BRD. Am 7. Oktober entstand im Osten des Landes noch ein deutscher Staat - die DDR. Zwei deutsche Staaten existierten im Laufe von 40 Jahren. Im Dezember 1989 wurde die Mauer zerstört. Im Jahre vollzog sich der Prozess der Wiedervereinigung der beiden Staaten. Die DDR hat sich der BRD angeschlossen.

Zur Hauptstadt des wiedervereinigten Deutschlands wurde Berlin, die größte deutsche Stadt mit der Bevölkerung von mehr als 3 Mio. In Bonn ist der Sitz der Bundesregierung. Deutschland ist eine Bundesrepublik. Es besteht aus 16 Bundesländern.

Запишите развернутый ответ на вопрос: Wie heißt die Hauptstadt des wiedervereinigten Deutschland?

**Ответ:**

**Задание 79.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

На основе опроса, проведённого среди 4 700 туристов в 28 странах мира, международная компания по бронированию отелей Hotels.com составила список необычных услуг, которых недостает путешественникам в гостиницах, в том числе из России.

Большинство опрошенных россиян хотели бы видеть в своём номере живые цветы: за эту услугу проголосовало 51%, туристов из Финляндии желающих иметь букет в своих апартаментах — 45 %, Дании — 43 %, а самый низкий спрос у туристов из Ирландии — 19%.

Почти четверть россиян мечтают найти набор шоколадок в номере — 23 %, среди путешественников из Аргентины таких 55 %, Бразилии — 47 % и из Индии — 43 %.

К какому стилю речи относится данный текст?

1) Научный;

2) Официально - деловой;

3) Художественный;

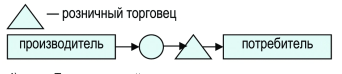
4) Публицистический.

**Ответ:**

**Задание 80.**

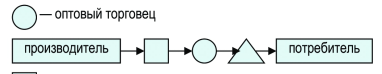
***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

В зависимости от числа посредников в системе сбыта устанавливается уровень канала, в качестве которого могут выступать юридическая организация или физическое лицо. Определите трехуровневый канал сбыта.

1)

2)

3)

4)

**Ответ:**

**Задание 81.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Заселение, регистрация потребителя гостиничных услуг осуществляется согласно различных нормативных документов.

Соотнесите действия граждан и нормативные документы, в соответствии с которыми они выполняются.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Действия граждан | | Нормативные документы, в соответствии с которыми они выполняются | |
| **А** | Постановка иностранного гражданина/лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице | 1 | Документ, удостоверяющий личность прибывшего вместе с ним родителей (опекунов) |
| **Б** | Регистрация потребителей (граждан РФ) | 2 | Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 |
| **В** | Регистрация несовершеннолетних граждан (не достигших возраста 14 лет) | 3 | Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 |
|  |  | 4 | Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 82.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на английском языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1. There will be two of us.
2. Good morning. Welcome to The Best Hotel. How long will you be staying?
3. Good morning. I'll be staying for two nights.
4. How many people is the reservation for?

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 83.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Правилами проживания в гостинице N установлено: – расчётный час – 22:00; – регистрация российских граждан в отеле на основании паспорта гражданина РФ или загранпаспорта;– стоимость бронирования – 10% тарифа за первые сутки; – размещение с животными запрещено.

Какой пункт неправомерен?

1) расчётный час – 22:00;

2) регистрация российских граждан в отеле на основании загранпаспорта;

3) стоимость бронирования – 10% тарифа за первые сутки;

4) размещение с животными запрещено.

**Ответ:**

**Задание 84.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Среди источников внутренней информации гостиниц необходимо выделить статистическую и бухгалтерскую отчетность; внутреннюю статистику; материалы ранее проведенных исследований; данные договоров; акты ревизий и проверок; поступающие извне сведения; различного рода справки, отчеты; оперативную и текущую производственную и научно-техническую информацию; жалобы и рекламации потребителей; деловую переписку и т.д.

Соотнесите источники внутренней информации со сведениями, которые в них отражены.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Источники внутренней информации | | Сведения, отраженные в источниках внутренней информации | |
| **А** | Заявки на бронирование и регистрационные записи о брониро­вании | 1 | Данные о всех клиентах гостиницы за последние 12 месяцев |
| **Б** | Журнал регистрации | 2 | Первичные сведения о клиентах |
| **В** | Картотека гостей | 3 | Количество денежных средств в кассе |
| **Г** | Бухгалтерская отчетность | 4 | Сведения о клиентах (персональные данные, цель приезда, продолжительность проживания) |
|  |  | 5 | Финансовые результаты деятельности |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 85.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Возникновение, развитие и смену философских учений изучает история философии. Эпоха накладывает отпечаток на личность философа, его понимание мира, приверженность идеалам и ценностям. У каждой эпохи - свой исторический тип философствования и социально-психологический тип личности философа. Установите соответствие философа и эпохи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Философ | | Эпоха | |
| **А** | Платон | 1 | Средние века |
| **Б** | Фома Аквинский | 2 | Античность |
| **В** | Вольтер | 3 | Просвещение |
| **Г** | Рене Декарт | 4 | Новое время |
|  |  | 5 | Новейшее время |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 86.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Связность высказывания зависит от уровня владения умением построения отдельного предложения, от умения связывать отдельные предложения в единое целое. Слова и словосочетания, соединяясь между собой с помощью грамматических средств, образуют предложение.

Установите соответствие между предложением и его характеристикой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Характеристика предложения | |
| **А** | Для того чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, гостям необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг. | 1 | Простое, двусоставное, распространённое, полное, неосложнённое |
| **Б** | Дополнительные услуги являются непременной составляющей деятельности любого отеля. | 2 | Сложное, союзное,  сложноподчинённое |
| **В** | Потенциально гость гостиницы имеет возможность получить  множество самых разных услуг, хотя и не всеми ими пользуется. | 3 | Простое, двусоставное, распространённое, полное,  осложнённое  однородными сказуемыми |
| **Г** | Тем не менее, обширный комплекс услуг существует и окупает себя. | 4 | Сложное, союзное,  сложносочинённое |
|  |  | 5 | Простое, двусоставное, распространённое, полное,  осложнённое однородными подлежащими |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 87.**

***Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Политический институт - это форма организации деятельности людей, связанная с функционированием органов государственной власти и управления. Политические институты удовлетворяют потребность общества в интеграции, общественной безопасности и порядке. Основными политическими институтами являются государство и партии. Статус, который может занимать личность в политических институтах, является:

1)гражданин;

2)предприниматель;

3)покупатель.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 88.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Доврачебная помощь– это простейшие срочные меры, необходимые для спасения жизни и здоровья пострадавшим при повреждениях, несчастных случаях и внезапных заболеваниях. Она оказывается на месте происшествия до прибытия врача или доставки пострадавшего в больницу.

Установите порядок проведения мероприятий по оказанию первой доврачебной помощи при ранении:

1) промыть рану при загрязнении ее землёй и обработать кожу вокруг раны 5 % настойкой йода;

2) дать обезболивающее;

3) остановить кровотечение;

4) наложить на рану сухую асептическую повязку.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 89.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для обеспечения безопасности труда необходимо разрабатывать мероприятия по обеспечению безопасных условий труда в зависимости от конкретных профессиональных рисков в организации. Порядок реализации мероприятий по управлению профессиональными рисками состоит из нескольких этапов:

1) выявление опасностей;

2) снижение уровня профессиональных рисков;

3) оценка уровня профессиональных рисков.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 90.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Услугами гостиничной сферы пользуются очень разные люди и с разными целями: одиночки и семейные, молодые и пожилые, богатые и бедные, представители разных национальностей, разных профессий, рабочие и топ-менеджеры, отдыхающие и командировочные, и так далее. Каждый клиент гостиницы может иметь свои потребности и предпочтения, которые нужно учитывать для качественного обслуживания.

Установите соответствие, между категорией гостей и их потребностями в гостинице.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Потребности гостя | | Категория гостя | |
| **А** | номера должны быть расположены на нижнем жилом этаже, должны иметь достаточно просторные дверные проемы, должно быть ковровое покрытие, уменьшающее трение. Ванные комнаты номеров должны быть оборудованы специальными сантехническими устройствами и перилами | 1 | Молодожены |
| **Б** | максимум внимания, обслуживание самого высокого качества | 2 | Студенты и учащиеся |
| **В** | разнообразить, усилить и продлить атмосферу праздника и прекрасно провести счастливое время их жизни | 3 | Гости с физическими, умственными ограничениями |
| **Г** | комната для встреч и переговоров, услуги бизнес-центра, доступ в Интернет, обслуживание в номерах — 24 ч, услуги прачечной/химчистки, экспресс-регистрация и выписка, свежие газеты ежедневно | 4 | VIP-гости |
|  |  | 5 | Бизнесмены и командированные |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 91.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Инвентаризацию белья проводят с целью:

1) выявления потерь белья;

2) определения количества белья для пополнения стоков;

3) определения количества белья для списания;

4) выявления качества и плотности бельевой ткани.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 92.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Постановке на миграционный учет по месту пребывания подлежат все категории иностранных граждан, находящихся в гостинице. Даже если иностранец заселяется в гостиницу всего на несколько часов, гостиница обязана направить уведомление в УФМС. Можно выделить три категории иностранных граждан, которые могут остановиться в гостинице.

Установите соответствие между категорией иностранного гражданина и определением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Категория иностранных граждан | |
| **А** | лица, прибывшие в Российскую Федерацию на основании визы или в порядке, не требующем получения визы | 1 | временно проживающие в РФ иностранные граждане |
| **Б** | лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления этого срока | 2 | временно пребывающие в РФ иностранные граждане |
| **В** | лица, получившие разрешение на временное проживание | 3 | постоянно проживающие в РФ иностранные граждане |
|  |  | 4 | граждане, имеющие двойное гражданство |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 93.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

К основным сторонам восприятия качества услуги потребителем гостиничного продукта относят функциональную и техническую.

Соотнесите сторону качества и ее характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сторона качества | | Ее характеристика | |
| **А** | Функциональное качество | 1 | Определение предметного содержания внешних проявлений, обусловивших отказ гостя признать элемент обслуживания выполненным |
| **Б** | Техническое качество | 2 | Процесс взаимодействия со служащими в гостинице при предоставлении услуги |
|  |  | 3 | Состояние неодушевленных предметов,  окружающих клиента в гостинице |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |
| --- | --- |
| **А** | **Б** |
|  |  |

**Задание 94.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В практике ресторанного обслуживания используются четыре приема расположения универсального прибора для порционирования блюд: классический, плоскостной, щипцовый. Соотнесите приемы порционирования блюд и их характеристики.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приемы порционирования блюд | | Характеристика | |
| **А** | Классический | 1 | Описание: C:\Documents and Settings\24-1.GOU.000\Мои документы\2 Учебная работа\Презентации\Обслуживание\Сканирование\8.jpg |
| **Б** | Плоскостный | 2 | Описание: C:\Documents and Settings\24-1.GOU.000\Мои документы\2 Учебная работа\Презентации\Обслуживание\Сканирование\8.jpg |
| **В** | Щипцовый | 3 | Описание: C:\Documents and Settings\24-1.GOU.000\Мои документы\2 Учебная работа\Презентации\Обслуживание\Сканирование\8.jpg |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 95.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Меню представляет собой перечень блюд, записанных в определенном порядке с указанием выхода блюд, гарнира, основного продукта и цены. При составлении меню придерживаются определенных правил расположения блюд, закусок и напитков:

1) сладкие блюда;

2) супы;

3) фирменные блюда;

4) напитки;

5) закуски.

Укажите правильную последовательность составления меню.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 96.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации в иноязычных источниках

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Alle Zimmer verfügen über Satelliten-TV, Fernbedienung zum TV, Radio oder Radiowecker, Telefon. | 1 | В коридоре у нас есть гардероб и стенной шкаф |
| **Б** | Einige Zimmer verfügen über größere Betten, Wannenbad, Duschbad, separate Schlafcouch, Sitzgelegenheit. | 2 | У стены стоит диван. У окна - два кресла и торшер. |
| **В** | Im Flur haben wir eine Garderobe und einen Wandschrank. | 3 | Во всех номерах есть спутниковое телевидение, пульт дистанционного управления от телевизора, радио или радио-будильник, телефон. |
|  |  | 4 | В некоторых номерах есть кровати большего размера, ванна, душевая, отдельный диван - кровать, место для сидения. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 97.**

***Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа.***

Трудовое право, являясь одной из важнейших отраслей права, играет первостепенную роль в регулировании трудовых отношений работников с работодателями. Характерной особенностью общественно-трудовых отношений, регулируемых данной отраслью права, выступает наемный труд, оформляемый трудовым договором.

Предметом трудового права являются:

1) трудовые отношения;

2) имущественные и личные неимущественные отношения;

3)отношения управления, в процессе организации исполнительно-распределительной деятельности органов государственного управления, а также негосударственного управления органами местного самоуправления.

**Ответ:**

**Задание 98.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правила стандартизации разрабатывают при необходимости детализации отдельных положений национального стандарта РФ. При регистрации правил присваивают реквизиты, например, ПР 50.1.024-2005. Каждый реквизит имеет свое обозначение.

Соотнесите реквизит с его обозначением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Реквизит | | Его обозначение | |
| **А** | «50» | 1 | Условное цифровое обозначение кода направления деятельности правил (стандартизация) |
| **Б** | 024 | 2 | Год принятия документа |
| **В** | 2005 | 3 | Трехзначный регистрационный номер |
|  |  | 4 | код Федерального агентства |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 99.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Укажите документ по которому не возможно заселение в гостиницу:

1)удостоверение военнослужащего;

2)вида на жительство лица без гражданства;

3)свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

4)временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

**Ответ:**

**Задание 100.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу потребителей исполнитель:

1) обрабатывает биометрические персональные данные;

2) направляет мотивированный запрос оператору единой биометрической системы;

3) предоставляет согласие на размещение и обработку биометрических персональных данных, размещаемых в единой биометрической системе;

4) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе необходимые для его заселения в гостиницу.

**Ответ:**

**Задание 101.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Возникновение философии в Древней Индии относится примерно к середине I тысячелетия до н. э., когда на территории современной Индии стали формироваться государства. Во главе каждого такого государства стоял раджа, власть которого опиралась на власть землевладельческой аристократии и родовой жреческой знати (брахманы). Сильны были пережитки патриархальных отношений между господствующими классами и угнетенными. Каковы характерные особенности большинства философских учений Древней Индии?

1)отсутствие интереса к внутреннему миру человека;

2)невнимание к проблемам космологии;

3)существенная связь с научной мыслью;

4)признание несовершенства окружающего мира как мира страдания, от которого можно и должно освободиться.

**Ответ:**

**Задание 102.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Философия существует в виде различных областей и направлений, которые могут противостоять и дополнять друг друга. Сейчас к философии относят: метафизику, эпистемологию, логику, этику, эстетику, социальную и политическую философию и философию науки. Установите последовательность возникновения философских направлений:

1)атомизм;

2)реализм;

3)эмпиризм;

4)энциклопедизм;

5)эпикуреизм.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 103.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В русском языке 10 частей речи: существительные, прилагательные, числительные, местоимения, глаголы, наречия, предлоги, союзы, частицы, междометия. Части речи можно разделить на самостоятельные, служебные и междометия.

Установите соответствие между определениями и частями речи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин | | Часть речи | |
| **А** | Бронировать | 1 | Наречие |
| **Б** | Кейтеринг | 2 | Имя прилагательное |
| **В** | Туристский | 3 | Глагол |
| **Г** | Онлайн | 4 | Имя существительное |
|  |  | 5 | Местоимение |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 104.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Имя существительное – это самостоятельная часть речи, которая обозначает предмет и отвечает на вопросы кто? и что? Имена существительные бывают нарицательными и собственными, неодушевлёнными и одушевлёнными.

Установите соответствие между словами и морфологическими признаками.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Слово | | Морфологические признаки | |
| **А** | Портье | 1 | Имя существительное, нарицательное, неодушевлённое, мужской род, 2-е склонение. |
| **Б** | Бунгало | 2 | Имя существительное, нарицательное, неодушевлённое, женский род, 1-е склонение. |
| **В** | Франшиза | 3 | Имя существительное, нарицательное, одушевлённое, мужской род, 2-е склонение. |
| **Г** | Люкс (номер) | 4 | Имя существительное, нарицательное, одушевлённое, женский род, 1-е склонение. |
|  |  | 5 | Имя существительное, нарицательное, неодушевлённое, средний род, 2-е склонение. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 105.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Демократия (др.-греч «народовластие») - это система правления, при которой государственная власть принадлежит народу или общему населению государства. Согласно определению демократии, правители избираются путем конкурентных выборов, с гарантиями гражданских свобод и прав человека. Одним из признаков демократического режима является:

1)монополия на информацию;

2)приоритет интересов государства перед личными интересами;

3)осуществление государственной власти на основе принципа разделения властей.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 106.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Для обеспечения конкурентоспособности в профессиональной деятельности, особенно в современных условиях цифровизации общества, когда каждый пользователь регулярно осуществляет поиск необходимой информации на различных ресурсах, необходимо эффективно выстраивать личностное развитие. Одним из значимых критериев при использовании информационных технологий является информационная безопасность в сети.

Информационная безопасность данных обеспечивается средствами защиты:

1)компьютерные вирусы;

2)архиваторы;

3)антивирусы;

4)редакторы.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 107.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Одним из наиболее действенных приемов по привлечению потребителей и повышению конкурентоспособности предприятия является совершенствование продуктовой линии, ассортимента и номенклатуры предлагаемых гостиничных продуктов.

Соотнесите данные понятия и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия | | Определения | |
| **А** | Номенклатура продуктов | 1 | Совокупность единиц продуктов, которые поставляет гостиничное предприятие |
| **Б** | Ассортимент | 2 | Группа гостиничных продуктов, тесно связанных между собой в силу их схожести но одному или нескольким критериям |
| **В** | Продуктовая линия | 3 | Совокупность всех ассортиментных групп продуктов, единичных продуктов, предлагаемых гостиничным предприятием |
|  |  | 4 | Комплекс мероприятий по управлению продуктовым ассортиментом |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 108.**

***Прочитайте, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Трудовой договор - соглашение между работодателем и работником. Одним из условий трудового договора являются обязанности работника. Ниже приведён перечень терминов. Какие из них являются обязанностями работника?

1) добросовестное исполнение своих трудовых функций;

2) соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;

3) получение работы, обусловленной трудовым договором;

4) получение полной достоверной информации об условиях труда и требованиях охраны труда на рабочем месте.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 109.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Оружием массового поражения называют оружие, способное вызывать массовые потери личного состава, вооружения, техники в сравнительно короткое время. К нему относится ядерное, химическое и биологическое оружие.

Установите соответствие между терминами и определениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин | | Определение | |
| **А** | Очаг биологического поражения | 1 | резкое сжатие воздуха, возникающее при ядерном взрыве, распространяющееся во все стороны со сверхзвуковой скоростью. |
| **Б** | Ударная волна | 2 | территория, на которой под действием ядерного взрыва возникают разрушения зданий, пожары, радиоактивное заражение местности и поражение населения. |
| **В** | Световое излучение | 3 | территория, в пределах которой в результате применения биологического оружия произошли массовые поражения людей, сельскохозяйственных животных, растений |
|  |  | 4 | поток лучистой энергии ультрафиолетового, инфракрасного и видимого спектра, возникающий при ядерном взрыве. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 110.**

***Прочитайте слова и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать и уметь применять современную профессиональную терминологию на иностранном языке.

В задании представлены слова на немецком языке и их перевод, подберите соответствие.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Слова на немецком языке | | Перевод | |
| **А** | die Suite | 1 | со всеми удобствами |
| **Б** | das Zweibettzimmer | 2 | двухместный номер  (с двумя отдельно стоящими кроватями) |
| **В** | mit allem Komfort | 3 | номер-люкс |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 111.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке и уметь применять их в речи.

Установите соответствие между терминами на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | single room | 1 | Администратор отеля |
| **Б** | receptionist | 2 | Квитанция |
| **В** | check | 3 | Одноместный номер |
|  |  | 4 | Номер с двумя кроватями |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 112.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Das Essen | 1 | ужин |
| **Б** | Zum Frühstück | 2 | готовить |
| **В** | das Abendbrot | 3 | еда |
| **Г** | kochen | 4 | на завтрак |
|  |  | 5 | пить |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 113.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Аннуляция бронирования существует для того, чтобы информировать службы гостиницы об отмене бронирования и о том, что комната теперь свободна. Службы принимающие аннуляцию, должны действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко. В случае аннуляции гарантированного бронирования следует сохранять номер за гостем в течении:

1) суток от даты заезда;

2) 5 суток от даты заезда;

3) суток от даты бронирования;

4) не сохраняется номер за гостем.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 114.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

При предоставлении гостиничных услуг возникают отношения между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (исполнителем).

Соотнесите участников отношений в области гостиничных услуг и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Понятие | |
| **А** | Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности | 1 | Заказчик |
| **Б** | Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а так же индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору | 2 | Заявитель |
| **В** | Физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя | 3 | Исполнитель |
|  |  | 4 | Потребитель |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 115.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ. В данном Федеральном законе используются основные понятия.

Соотнесите основные понятия, которые используются в Законе и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Понятие | |
| **А** | комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации | 1 | гостиница |
| **Б** | имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц | 2 | гостиничные услуги |
| **В** | средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации | 3 | классификация гостиниц |
| **Г** | отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации | 4 | туристская индустрия |
|  |  | 5 | средство размещения |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 116.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта.

Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и определением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Стратегия | | Определение | |
| **А** | сотрудничество | 1 | открытая борьба за свои интересы |
| **Б** | компромисс | 2 | поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон; |
| **В** | избегание | 3 | стремление выйти из конфликта, не решая его |
| **Г** | приспособление. | 4 | урегулирование разногласий через взаимные уступки |
|  |  | 5 | тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 117.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Для успешного функционирования на рынке гостиничному менеджменту необходимо четко понимать:

1) где и когда обслуживать;

2) кого и как обслуживать;

3) зачем и кого обслуживать;

4) где и почему обслуживать.

**Ответ:**

**Задание 118.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Фирменный стиль - это комплексная система визуальной идентификации, способствующая формированию благоприятного имиджа компании и способствующая росту ее репутации и известности на рынке. Для создания успешного фирменного стиля этот процесс делят на несколько этапов:

1) разработка фонотипа и логотипа;

2) оригинал построения логотипа (знака) в масштабно-координационной сетке;

3) разработка фирменного блока и цветового решения логотипа;

4) разработка гаммы шрифтов и элементов стиля;

5) определение цветового решения фирменного стиля.

Установите правильную последовательность этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 119.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо понимать иноязычную лексику, связанную с темой профессионального развития и самообразования.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | Viele … möchten gute Deutschkenntnisse haben. | 1 | haben |
| **Б** | Er interessiert … für Literatur. | 2 | Studenten |
| **В** | Ohne … Lehrer konnte er diese Übung nicht erfüllen. | 3 | sich |
|  |  | 4 | den |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 120.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Глагол в английском языке — это часть речи, которая выражает действие или состояние как процесс. Он характеризуется грамматическими категориями времени, наклонения, залога и другими.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | It is never too early or late to start \_\_\_\_ about your future career. | 1 | works |
| **Б** | Some people \_\_\_\_ entrepreneurs. | 2 | thinking |
| **В** | A freelancer is a person who \_\_\_\_ at home or wherever they want doing work for their clients. | 3 | become |
|  |  | 4 | does |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 121.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Предприниматели отличаются друг от друга социальной ориентацией и степенью социальной ответственности. Выделяют три основных типа предпринимателей: «Рак», «Дельфин» и «Акула».

Соотнесите типы предпринимателей и их характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип предпринимателя | | Характеристика | |
| **А** | «Рак» | 1 | Энергичный предприниматель с положительной социальной ориентацией |
| **Б** | «Дельфин» | 2 | Энергичный предприниматель с отрицательной социальной ориентацией |
| **В** | «Акула» | 3 | Малоэнергичный предприниматель с отрицательной социальной ориентацией |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 122.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Обязательное социальное страхование - часть государственной системы социальной защиты населения, спецификой которой является осуществляемое в соответствии с федеральным законом страхование работающих граждан от возможного изменения материального и (или) социального положения, в том числе по независящим от них обстоятельствам.

Кто отвечает за обязательное социальное страхование работающих от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний?

**Ответ:**

**Задание 123.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Существуют определенные методы анализа финансовой отчетности, которые дают возможность не только проводить анализ статей баланса предприятия, но и делать сравнительный анализ по ряду предприятий отдельной отрасли хозяйства или таких, которые занимаются аналогичными видами деятельности.

Соотнесите метод анализа финансовой отчетности и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Метод анализа финансовой отчетности | | Характеристика метода | |
| **А** | Вертикальный анализ | 1 | Определение влияния отдельных факторов на результативный показатель |
| **Б** | Трендовый анализ | 2 | Определение взаимосвязи показателей |
| **В** | Анализ относительных показателей | 3 | Осуществление сравнения каждой позиции с рядом предшествующих периодов |
| **Г** | Факторный анализ | 4 | Определение структуры итоговых финансовых показателей с выявлением влияния каждой позиции на результат в целом |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 124.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правила этикета основаны на воспитании в людях внимания, вежливости, уважения друг к другу. В частности, правила предусматривают умение пользоваться столовыми приборами, все это нужно знать как официантам, так и гостям.

Соотнесите блюда и особенности их употребления по правилам этикета.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Блюда | | Особенности употребления по правилам этикета | |
| **А** | Мясные холодные блюда | 1 | Пользуются руками |
| **Б** | Оливки | 2 | Используют закусочный нож и вилку |
| **В** | Грибы в сметане | 3 | Используют столовую вилку |
| **Г** | Зразы | 4 | Используют кокотную вилку |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 125.**

***Прочитайте текст и установите последовательность***

Карьера портье может развиваться разнообразно, в зависимости от структуры и размера гостиничного или ресторанного комплекса, в котором он работает, а также от его личных усилий и навыков. Постройте примерный путь карьерного роста для портье:

1) портье;

2) начальник службы приема и размещения;

3) помощник портье;

4) старший портье;

5) директор по обслуживанию.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 126.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы, - это:

1) календарь;

2) газеты и журналы;

3) правила поведения;

4) план эвакуации.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 127.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Специалист в области гостиничного дела должен уметь планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие. Без знания актуальных законодательных документов работать в области оказания туристических услуг невозможно.

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим оказание туристических услуг, является законодательство Российской Федерации о туристской деятельности. Запишите название данного Федерального закона (без кавычек).

**Ответ:**

**Задание 128.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Показатели качества гостиничных услуг определяются по множеству критериев, таких как доступность, коммуникабельность, компетентность, доверительность, надежность, обходительность, осязаемость и др. Соотнесите показатели качества и их характеристики.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества | | Их характеристики | |
| **А** | Надежность | 1 | Служащие творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов |
| **Б** | Компетентность | 2 | Услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне |
| **В** | Отзывчивость | 3 | Описание услуги выполнено на языке клиента и является точным |
|  |  | 4 | Обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и знаниями |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 129.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Ответственность за соблюдение требований охраны труда на предприятии лежит как на работодателе, так и на работниках. Предусмотрено несколько видов ответственности в случае нарушения этих требований. Какой ответственности за нарушение законодательства об охране труда нет?

1) дисциплинарной;

2) общественной;

3) административной;

4) уголовной.

**Ответ:**

**Задание 130.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правила предоставления гостиничных услуг регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (исполнитель).

Соотнесите понятия, которые используются в Правилах и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Понятие | |
| **А** | Стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену | 1 | Бронирование |
| **Б** | Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя | 2 | Время выезда (расчетный час) |
| **В** | Время, установленное исполнителем для заезда потребителя | 3 | Резервирование |
| **Г** | Время, установленное исполнителем для выезда потребителя; | 4 | Время заезда |
|  |  | 5 | Цена номера  (места в номере) |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 131.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Единая электронная виза дает право на въезд в Российскую Федерацию и пребывание в Российской Федерации с гостевым или деловым визитом, в качестве туриста, а также для участия в научных, культурных, общественно-политических, экономических, спортивных мероприятиях и осуществления соответствующих связей и контактов.

Срок действия единой электронной визы составляет:

1) тридцать суток со дня ее оформления;

2) шестьдесят суток со дня ее оформления;

3) не более шестнадцати суток со дня въезда на территорию Российской Федерации;

4) не более пятидесяти суток.

**Ответ:**

**Задание 132.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Предоставляя услугу проживания, гостиница автоматически несет ответственность за постановку на учет всех своих гостей. Если это российские граждане, то их необходимо зарегистрировать по месту пребывания, если это иностранные граждане, то они подлежат постановке на миграционный учет.

Укажите сроки предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в орган миграционного учета.

1) в течение семи рабочих дней, следующих за днем прибытия иностранного гражданина в место пребывания;

2) в течении трех суток после пересечения границы РФ;

3) в течении 90 рабочих дней после регистрации в гостинице;

4) в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина в место пребывания.

**Ответ:**

**Задание 133.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Уборка номеров с применением моющих и дезинфицирующих средств проводится:

1) не менее 2 раз в неделю;

2) ежедневно;

3) не менее 1 раза в неделю;

4) 1 раз в месяц.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 134.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Куда на тележке горничной кладется ветошь?

1) на нижний отсек

2) вместе с чистым бельем

3) на верхний отсек

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 135.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Великая Отечественная война 1941–1945, освободительная война народов СССР против нацистской Германии и её союзников, важнейшая и решающая часть [Второй мировой войны 1939–1945 гг.](https://bigenc.ru/c/vtoraia-mirovaia-voina-1939-1945-480c9b) Акт о безоговорочной капитуляции Германии был подписан 8 мая 1945 года. Советские войска разгромили фашистскую Германию и освободили мир от фашизма.

Расположите события Великой Отечественной войны в хронологической последовательности:

1) Операция «Багратион» по освобождению Белоруссии;

2) Подписание акта о безоговорочной капитуляции Германии;

3) Разгром союзника Германии Японии;

4) Висло - Одерская операция.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 136.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

22 июня 1941 г. началась Великая Отечественная война. Перед правительством встала нелёгкая задача: организовать отпор врагу в условиях, когда важнейшие стратегические объекты промышленности и сельского хозяйства оказались на территории, занятой врагом. Необходимо было организовать работу фронта, провести эвакуацию из прифронтовых районов, наладить промышленное производство в тылу.

Установите соответствие между понятиями и их определениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Понятие | |
| **А** | Высший государственный орган в годы ВОВ | 1 | ГКО |
| **Б** | Мероприятия по вывозу населения из опасных военных зон | 2 | Ставка Верховного главнокомандования |
| **В** | Чрезвычайный орган высшего военного управления в годы ВОВ, руководит военными операциями | 3 | Эвакуация |
| **Г** | Возмещение по договору ущерба тем, кто пострадал в годы войны (государствам) | 4 | Репарации |
|  |  | 5 | ГУЛАГ |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 137.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке

Установите соответствие между терминами на немецком языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | das Mehrbettzimmer | 1 | дополнительная кровать |
| **Б** | das Zusatzbett | 2 | жилая зона |
| **В** | das Wohnzimmer | 3 | многоместный номер |
| **Г** | der Wohnbereich | 4 | Зона отдыха |
|  |  | 5 | гостиная |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 138.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке

Установите соответствие между терминами на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | **reception** | 1 | штраф за ущерб |
| **Б** | **check-in / check-out** | 2 | регистрация |
| **В** | **damage charge** | 3 | подпись |
| **Г** | **signature** | 4 | отметка о прибытии / выезд из гостиницы |
|  |  | 5 | налог |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 139.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Менеджеры – это ключевые сотрудники организаций, которые решают управленческие задачи и осуществляют управленческую деятельность. К основным их функциям относятся планирование, организация, мотивация и контроль. Каждой из перечисленных функций соответствует определенная характеристика.

Соотнесите функцию менеджера и ее характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функция менеджера | | Характеристика функции | |
| **А** | Планирование | 1 | Установление отклонений от стандартов |
| **Б** | Организация | 2 | Поощрение работников |
| **В** | Мотивация | 3 | Определение системы целей функционирования и развития |
| **Г** | Контроль | 4 | Создание условий для достижения установленных целей |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 140.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от характера трудовой деятельности кадры предприятия подразделяются по профессиям, специальностям и уровням квалификации.

Соотнесите данные понятия и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия | | Определения | |
| **А** | Профессия | **1** | Вид деятельности в пределах профессии, который имеет специфические особенности и требует от работников дополнительных специальных знаний и навыков |
| **Б** | Специальность | **2** | Степень овладения работниками той или иной профессией или специальностью |
| **В** | Уровень квалификации | **3** | Особый вид трудовой деятельности, требующий определенных теоретических знаний и практических навыков |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 141.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь поддерживать разговор о своем профессиональном и личностном развитии, знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Moskau, den 3. Dezember

Lieber Peter,

hallo. Wie geht es dir? Vielen Dank für deinen Brief. Wie du, interessiere ich mich auch für Fremdsprachen. Ich lerne Deutsch und das macht mir viel Spaß. Ich bin überzeugt, heute muss jeder Mensch eine Fremdsprache beherrschen. Eine Fremdsprache ist ein wichtiges Mittel zur Verständigung.

Ich habe fünf Mal pro Woche einen Deutschunterricht. Unsere Gruppe ist nicht groß. Sie ist zehn Mann stark. Im Unterricht lesen wir viel, bilden Dialoge, machen Übersetzungen.

Ich möchte bald nach Deutschland fahren. Hoffentlich finde ich dort viele neue Freunde.

Tschüss. Schreib mir bald! Ich erwarte deinen Brief mit großer Ungeduld.

Tausend Grüße

Dein Daniel.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Warum sind heutzutage Fremdsprachen so wichtig?

**Ответ:**

**Задание 142.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Двойное бронирование – бронирование мест сверх имеющихся в наличии, которое должно быть тщательно продумано и четко регулироваться. Укажите самую неприятную проблему, которая может возникнуть при методе двойного бронирования.

**Ответ:**

**Задание 143.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | der Konferenzraum | 1 | обслуживающий персонал в номере |
| **Б** | das Zimmerpersonal | 2 | конференц-зал |
| **В** | die Reinigung | 3 | парковка |
|  |  | 4 | химчистка |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 144.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Администратор одна из значимых и ответственных должностей в отеле. Именно администратор отеля встречает клиентов и создает первое впечатление о пребывании в средстве размещения. Круг обязанностей администратора гостинцы очень разнообразен и не ограничен работой за стойкой ресепшен. Согласно, профессиональному стандарту «Работник по приему и размещению гостей" при приеме на работу администратора не предъявляются требования к опыту практической работы. Укажите, требования, предъявляемые к стажу работы по должности «Старший смены службы приема и размещения».

**Ответ:**

**Задание 145.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо видеть возможности профессионального развития и самообразования, уметь использовать иностранный язык для образовательных целей.

Прочитайте текст.

Es gibt viele Berufe auf der Welt. Jeder wählt den Beruf nach seinem Wunsch. Das Problem der Berufswahl bewegt jeden jungen Mann.

Der Beruf muss den Menschen Freude bringen. Nur wenn die Menschen gute Emotionen während der Arbeit bekommen, können sie gut und produktiv arbeiten.

Die Kinder müssen schon in den Oberklassen ihren Beruf wählen, und sich zu bemühen, in den Fächern, die für den künftigen Beruf ausschlaggebend sind, gute Kentnisse zu bekommen.

Какой вывод можно сделать после прочтения данного текста? Выберите из представленных предложений то, которое отражает главную мысль текста.

1. Jeder wählt den Beruf nach seinem Wunsch.
2. Die Hotelzimmer haben auch verschiedene Kategorien.
3. Ich liebe meine Familie.

**Ответ:**

**Задание 146.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

The Russian children usually start to go to school when they are seven years old.In Russia the nine-year basic incomplete secondary education is compulsory. After that the children have to decide what they will do from now forth. On the one hand, they can continue their schooling and get the complete eleven-year secondary education. On the other hand, they can enter a college giving them the complete secondary education and trade training. After graduating from college the young people became financially independent and can start to work.

Ответьте на вопрос: What age do Russian children usually start to go to school?

**Ответ:**

**Задание 147.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Если гостей двое - мужчина и женщина, то меню официант …

1) предлагает мужчине;

2) предлагает женщине;

3) кладет на стол;

4) предлагает обоим по меню.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 148.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Прием пищи на предприятиях общественного питания, как правило, начинают с холодных блюд и закусок, которые должны иметь высокие вкусовые качества и привлекатель­ный внешний вид. Правильно приготовленные и оформлен­ные блюда подготав­ливают организм к приему основных блюд. Холодные блюда и закуски подают к столу в последова­тельности, предусмотренной правилами составления меню:

1) овощи натуральные (огурцы, помидоры);

2) икра зернистая осетровых рыб;

3) ассорти рыбное;

4) курица галантин;

5) салат мясной.

Укажите правильную последовательность подачи холодных блюд и закусок.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 149.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Во время уборки номера горничная обязана проверить работу телевизора, холодильника, радиоприемника, электросветильников:

1) только при подготовке номера к новому заселению;

2) ежедневно;

3) один раз в три дня;

4) один раз в неделю.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 150.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Службу бронирования возглавляет менеджер, который управляет и координирует ее деятельность, контролирует процесс обучения и развития агентов отдела бронирования и учувствует в разрешении проблемных ситуаций. К общим требованиям, предъявляемым к персоналу службы бронирования в гостинице, **НЕ** относятся:

1) знать требования нормативных и технических документов на услуги гостиницы;

2) знать и выполнять стандарты работы персонала гостиницы;

3) знать нормы расхода чистящих и моющих средств;

4) уметь пользоваться современными средствами коммуникаций, оборудованием.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 151.**

Агент по бронированию обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание гостей, принимает запросы на бронирование номеров и услуг и предоставляет точную информацию по интересующим вопросам. К общим требованиям, предъявляемым к агенту службы бронирования в гостинице, **НЕ** относятся:

1) знать и выполнять стандарты работы персонала гостиницы;

2) уметь пользоваться современными средствами коммуникаций, оборудованием;

3) знать нормы обслуживания и численности горничных;

4) знать требования нормативных и технических документов на услуги гостиницы.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 152.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Согласно трудовому законодательству, продолжительность рабочей недели для несовершеннолетних работников в возрасте от 16 до 18 лет, которые не учатся, не может превышать:

1) 40 часов;

2) 12 часов;

3) 24 часа;

4) 35 часов.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 153.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Потребность в персонале определяется отдельно по категориям работающих. В практике учета и планирования кадров различают явочный, списочный и среднесписочный составы. Соотнесите составы персонала и их характеристики.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Составы персонала | | Их характеристики | |
| **А** | Списочный состав | **1** | Определяется как деление суммы списочного состава работников за все календарные дни периода, включая выходные и праздничные дни, на полное календарное число дней периода |
| **Б** | Явочный состав | **2** | Все постоянные и временные работники, числящиеся на предприятии, как выполняющие в данный момент работу, так и находящиеся в очередных отпусках, командировках, выполняющие государственные обязанности, не явившиеся на работу по болезни или каким-либо другим причинам |
| **В** | Среднесписочный состав | **3** | Минимально необходимое число работников, которые должны ежедневно являться на работу для выполнения задания в установленные сроки |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 154.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Успех предпринимательской деятельности зависит от условий внутренней и внешней среды. Каждая из этих сред включает в себя различные элементы.

Установите соответствие элемента и среды, к которой он относится.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Элемент | | Среда, к которой относится элемент | |
| **А** | Персонал | 1 | Внутренняя среда |
| **Б** | Потребители | 2 | Внешняя среда |
| **В** | Информация |  |  |
| **Г** | Поставщики |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 155.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При нахождении на рабочем месте было получено сообщение об аварии с выбросом хлора. Организация находится в опасной зоне.

Какие действия вам следует предпринять?

**Ответ:**

**Задание 156.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Вся важная рабочая информация (текущая загрузка, группы и гости особого внимания, трудные гости, мероприятия в гостинице, ожидаемые заезды, нестандартные ситуации, невыполненные задания руководства и просьбы гостей) должна быть передана по смене, чтобы служить руководством к действию, заступившему на смену работнику. Информация между службами и сотрудниками должна распространяться своевременно и без потерь. Взаимодействие служб происходит с помощью телефонной станции или внутренней переписки. Укажите требования, предъявляемые к передаче смены и связанными с ней процедурами.

**Ответ:**

**Задание 157.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Профессиональная команда сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - важнейшая составляющая успеха гостиницы или отеля. От качества работы сотрудников этой службы зависит удовлетворенность клиентов комфортными номерами, доход гостиницы и даже ее репутация. Перечислите важные принципы эффективного управления службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Ответ:**

**Задание 158.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Забытые гостем вещи находятся на хранении в гостинице. За хранение забытых вещей плата не взимается.

Соотнесите категории забытых вещей и сроки их хранения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категории забытых вещей | | Сроки их хранения | |
| **А** | Деньги и ценные вещи (ювелирные изделия, часы, кошельки или банковские карты, документы и т.д.) | 1 | 3-6 месяцев |
| **Б** | Предметы, не имеющие особой ценности (книги, зарядки для телефонов, сувениры и т.п.) | 2 | 12 месяцев |
| **В** | Вещи индивидуального пользования и личной гигиены (нижнее белье, бритвы, маникюрные наборы и пр.) | 3 | Немедленная утилизация |
| **Г** | Скоропортящиеся продукты (напитки, еда) | 4 | 1-2 недели |
|  |  | 5 | Более 12 месяцев |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 159.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Информация между службами и сотрудниками должна распространяться своевременно и без потерь, взаимодействие происходит с помощью телефонной станции или внутренней переписки. Служба бронирования должна взаимодействовать со службами маркетинга и продаж. Обе службы взаимодействуют между собой, а также с технической службой, отправлял заявки на ремонт оборудования рабочих мест, замену сломавшегося оборудования, сообщая об аварийных и экстренных ситуациях. Укажите главную цель службы бронирования и службы маркетинга и продаж.

**Ответ:**

**Задание 160.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

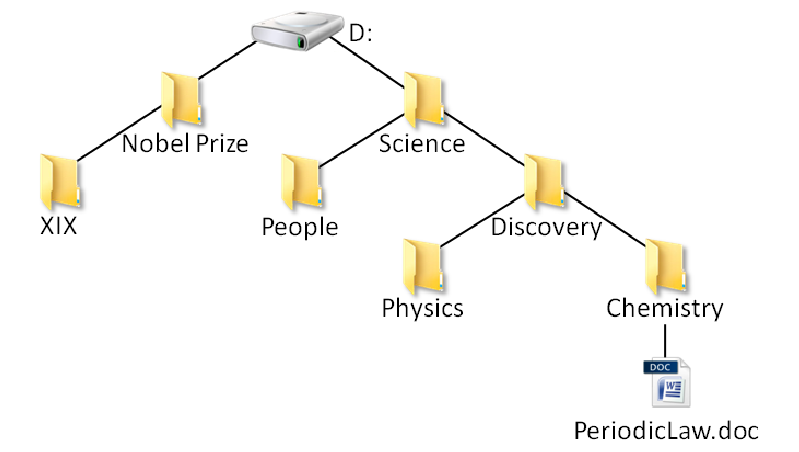
Отношение сотрудников отеля влияет на впечатление от отдыха: сотни положительных и отрицательных отзывов об объектах размещения касаются именно персонала. Чтобы команда работала эффективно, обеспечивала потребности гостей и всё успевала, нужно правильно укомплектовать штат. Укажите, какие должности могут входить в состав службы приема и размещения.

**Ответ:**

**Задание 161.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.***

Вся информация на персональном компьютере пользователя хранится упорядоченно. Для формирования определённой последовательности служат папки, файлы, которые входят в иерархическую структуру. Это позволяет сохранять порядок на рабочем месте, что необходимо для эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами. Например, необходимо срочно найти важную информацию, хранящуюся в файле PeriodicLaw.doc. Запиши полное имя файла PeriodicLaw.doc



**Ответ:**

**Задание 162.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с зарубежными партнерами и иностранными гостями на иностранном языке.

Прочитайте предложения.

1. Ja, bitte. Das Zimmer 115 ist noch frei
2. Guten Abend! Was wünschen Sie?
3. Ich brauche ein Einzelzimmer mit Dusche für fünf Tage.
4. Und was kostet es?
5. Mit Frühstück 40 Euro.

Расположите фразы в правильной последовательности, чтобы получился диалог.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 163.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на английском языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Запишите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1. Hello. I'd like to make reservations for 3 nights beginning March 6.
2. A double room is $42.00 a night.
3. Hello, Waterside Hotel.
4. I'd like a double room. How much would that be?
5. Yes, of course. What kind of room would you like?

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 164.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Специалист в области гостиничного дела должен уметь работать в коллективе, а также эффективно взаимодействовать с клиентами. Например, для урегулирования ситуации с расселением гостей с учетом всех предпочтений предназначены средства размещения нескольких категорий: индивидуальные и коллективные. Коллективные в свою очередь подразделяются на специализированные, коммерческие и социальные, гостиничного типа и прочие.

Установите соответствие между средствами размещения и их категориями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Средства размещения | | Категории | |
| **А** | Гостевой дом | 1 | Специализированные |
| **Б** | Коттедж | 2 | Гостиничного типа |
| **В** | Флотель | 3 | Частные |
|  |  | 4 | Коммерческие и социальные |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 165.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сущность и значение технического регулирования и стандартизации определяют различные понятия.

Соотнесите понятие и его определение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие | | Его определение | |
| **А** | Стандарт | 1 | нормативный документ, устанавливающий обязательные для примене­ния организационно-методические положения, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающего национального стандарта и определяют порядок и методы выполнения работ по стандартизации |
| **Б** | Технические условия | 2 | деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда. |
| **В** | Правила (нормы) стандартизации | 3 | нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования. |
|  |  | 4 | документ, который утверждает основные технические требования к продукции, работам и услугам. По форме технические условия могут представлять собой стандарт, либо его часть или даже отдельный документ. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 166.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Инструктаж – особый вид обучения сотрудников предприятия, играющий важную роль в обеспечении надлежащего уровня безопасности труда и снижения профессиональных рисков на производстве. Какие виды инструктажей работникам необходимо проходить?

1) никакой не требуется;

2) целевой, ведь человек приходит на работу с какой-то целью;

3) вводный и первичный.

**Ответ:**

**Задание 167.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Обязанности в службе приема и размещения отличаются в зависимости от смены. Работа утренней смены с 06.45 до 15.15 в основном сконцентрирована на проведении с гостями расчетов за проживание в гостинице. Работа служащих дневной смены начинается в 14.45 и заканчивается в 23.15 с учетом того, что большинство гостей прибывает после 16.00.

Из приведенных вариантов графика работы сотрудников службы приема и размещения выберите тот, в котором предусматривается «бесшовный сервис»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 смена (дневная) | 2 смена (вечерняя) | 3 смена (ночная) |
| 1 | с 7.00 до 15.30 | с 14.30 до 23.00 | с 23.00 до 07.00 |
| 2 | с 7.00 до 15.00 | с 15.00 до 23.00 | с 23.00 до 07.00 |
| 3 | с 8.00 до 20.00 | с 20.00 до 08.00 |  |
| 4 | с 8.00 до 24.00 |  |  |

**Ответ:**

**Задание 168.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Оперативное совещание Важным аспектом деятельности является координация работы служб гостиницы, ведь каждый отдел рассматривает свой крут вопросов. Оперативные совещания между службами и внутри подразделений гостиницы проводятся не только в целях решения вопросов бизнеса, но и для того, чтобы построить более близкие рабочие отношения и улучшить коммуникацию в пределах каждого подразделения и между службами. Укажите вопросы, которые должно включать ежедневное оперативное совещание.

**Ответ:**

**Задание 169.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на английском языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | I need a single room for 3 days. | 1 | У вас забронировано? |
| **Б** | Do you have a reservation? | 2 | Я хотел бы номер с видом на море! |
| **В** | Could you check if you have any vacancies, please. | 3 | Не могли бы вы проверить, есть ли у вас свободные места, пожалуйста. |
| **Г** | We don't have any single rooms today, but there's a double room available. | 4 | Мне нужен одноместный номер на 3 дня. |
|  |  | 5 | У нас нет одноместных номеров сегодня, но есть в наличии двухместный номер. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 170.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с зарубежными партнерами и иностранными гостями на иностранном языке.

Прочитайте предложения.

1. Guten Tag!

2. Bestellen Sie uns 2 Karten für übermorgen ins Theater.

3. In Ordnung.

4. Guten Tag! Was möchten Sie?

5. Nichts zu danken! Auf Wiedersehen!

6. Danke schön! Auf Wiedersehen!

Расположите фразы в правильной последовательности, чтобы получился диалог.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

**Задание 171.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Согласно этим правилам заказ от посетителей принимается в определенной последовательности:

1) мужчина;

2) женщина;

3) ребенок.

Установите правильную последовательность принятия заказа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 172.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Организация обслуживания гостей в ресторане требует соблюдения определенных правил этикета. Согласно этим правилам заказ от посетителей принимается в определенной последовательности:

1) дети;

2) мужчина, старший по возрасту;

3) хозяин стола;

4) женщина;

5) старшая по возрасту женщина.

Установите правильную последовательность принятия заказа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 173.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

После того, как посетители заняли свои места, метрдотель или официант подает им меню. Затем он может принять от них заказ. Согласно правилам этикета заказ от посетителей принимается в определенной последовательности:

1) генерал;

2) полковник;

3) дети;

4) женщины;

5) старшая по возрасту женщина.

Установите правильную последовательность принятия заказа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 174.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами на иностранном языке.

Прочитайте фразы.

– Guten Tag! Ein Tisch für zwei Personen bitte.

– Guten Tag! Sie … Platz in der Eicke nehmen.

– Könnten wir den Tisch am Fenster … ?

– Ein Moment. Ja, die Reservierung wurde storniert. … Sie bitte Platz, hier ist die Karte .

– Danke!

Расставьте пропущенные слова в порядке следования:

1. haben
2. nehmen
3. können

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 175.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в структуре гостиничного предприятия предусмотрены определенные службы. Взаимодействует ли служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы?

1) да;

2) нет;

3) в зависимости от категории гостиницы.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 176.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с зарубежными партнерами и иностранными гостями на иностранном языке. Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на немецком языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог «Im Hotelzimmer».

1. Ja, natürlich. Womit kann ich dienen?
2. Wie ist Ihr Name, bitte?
3. Guten Tag, sprechen Sie Deutsch?
4. Waschik, Kurt Waschik und meine Frau Irene.
5. Wir haben hier ein Doppelzimmer reserviert.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 177.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Бывают экстраординарные ситуации, когда гости попали в неприятную ситуацию не по вине персонала отеля. Сотруднику отеля нельзя оставаться равнодушным, необходимо сделать все для гостя, и, возможно, отель получит лояльного гостя или как минимум восторженный отзыв.

Установите соответствие между ситуацией и ее решением сотрудником гостиный.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Решение | | Ситуация | |
| **А** | осуществить бронирование обратного билета, предложить снять номер по самому выгодному тарифу или подарить купон на бесплатные напитки, проверить наличие мест в ближайших отелях, | 1 | Плохая погода |
| **Б** | помогите гостю сохранить спокойствие и почувствовать себя в безопасности, набрать телефонный номер отделения полиции | 2 | Пропущен обратный рейс |
| **В** | порекомендовать гостю воспользоваться оздоровительным центром, составить список заведений не под открытым небом, предложить трансфер | 3 | Возникло недопонимание между сотрудником и гостем |
| **Г** | выяснить причину недовольства гостя, связаться с необходимой службой и устранить недопонимание | 4 | У гостя плохое самочувствие |
|  |  | 5 | Гость стал жертвой уличных грабителей |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 178.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для того чтобы служба бронирования начала свою работу, необходимо организовать отлаженную систему внешних и внутренних коммуникаций. Информация между службами и сотрудниками должна распространяться своевременно и без потерь. Для эффективной работы службы бронирования необходимо обеспечить бесперебойное перемещение информации между подразделениями.

Установите соответствие между службой гостиницы и принципами взаимодействия со службой бронирования.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Принципы взаимодействия | | Служба гостиницы | |
| **А** | поступает информация о необходимости трансфера, забронировать и приобрести проездные документы на все виды транспорта | 1 | Служба питания |
| **Б** | поступает информация о том, какие номера забронированы и к какому сроку их надо подготовить для заселения | 2 | Служба транспорта |
| **В** | поступают заявки на организацию банкетов, информация о рационе питания гостей | 3 | Служба досуга и отдыха |
|  |  | 4 | Служба эксплуатации номерного фонда |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 179.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с зарубежными партнерами и иностранными гостями на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1. Die Übernachtung mit Frühstück kostet 26 Euro pro Nacht.
2. Füllen Sie bitte dann das Anmeldeformular aus.
3. Wie teuer sind die Zimmer?
4. Guten Abend. Wir haben auf den Namen Dubenko zwei Zimmer reserviert.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 180.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Согласно этим правилам заказ от посетителей принимается в определенной последовательности:

1) мужчина;

2) женщина;

3) ребенок.

Установите правильную последовательность принятия заказа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 181.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Очень важна роль общения в профессиональной деятельности. Благодаря ему люди делятся идеями, мнениями. Деловое общение способствует развитию имеющихся и появлению новых разработок, повышению эффективности производства.

Установите соответствие между видом общения и его характеристикой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристика | | Вид общения | |
| **А** | направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приёмов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника | 1 | ролевое |
| **Б** | целью которого является организация и оптимизация того или иного вида деятельности: производственной, научной, учебной и т.д. | 2 | деловое |
| **В** | содержание и средства общения регламентированы ролями партнёров по общению: врач и пациент | 3 | светское |
| **Г** | определяется формальной вежливостью, суть общения в его беспредметности, т.е. люди, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях | 4 | примитивное |
|  |  | 5 | манипулятивное |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 182.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В конфликте каждая из сторон делает все, чтобы была принята только ее точка зрения. Одним из способов разрешения конфликта является самооборона. Это наиболее простой вариант, не требующий осознанных решений. Различают четыре типа самообороны: ослабление, уклонение, капитуляция, доминирование (принуждение). При решении конфликта способом самообороны тип выбирается исходя из конкретной конфликтной ситуации.

Соотнесите конфликтную ситуацию и тип самообороны.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Конфликтная ситуация | | Тип самообороны | |
| **А** | Оппонент пытается заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто делает это, не интересуется мнением других | 1 | Ослабление |
| **Б** | Одна из сторон конфликта боится потерпеть неудачу, поражение; оказаться в меньшинстве или в одиночестве; испортить отношения с коллегой или клиентом | 2 | Уклонение |
| **В** | Обвиняемая сторона конфликта ссылается на то, что сейчас не время или не место для разбирательства | 3 | Капитуляция |
| **Г** | Обвиняемый просто старается успокоить другую сторону, снять гнев, огорчение, раздражение, уверяет, что нет причин для ссоры, что, в общем, все в порядке. Добрые слова оказывают свое благотворное воздействие, наступает мир | 4 | Доминирование |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 183.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Соблюдение обслуживающим персоналом норм этики при коммуникации с проживающими в отеле гостями является основополагающим принципом в гостиничном деле. Он распространяется на личное общение, телефонный разговор или письменный ответ. Укажите правила этикета, которые распространяются и на взаимоотношения внутри коллектива гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 184.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Основная цель этикета в гостиничном бизнесе – обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворение потребностей гостей. Правильное соблюдение этикета помогает создать положительное впечатление о гостинице и установить долгосрочные отношения с клиентами. Этикет включает в себя не только правила поведения и общения с гостями, но и правила оформления и предоставления услуг. Какими качествами должны обладать сотрудники службы приема и размещения.

**Ответ:**

**Задание 185.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Проектная деятельность представляет собой совокупность сложной деятельности по целенаправленному изменению объекта на основе ранее полученных теоретических знаний и навыков, включающих интеллектуальный, деятельностный и эмоциональный компоненты. Работа над проектом включает в себя несколько этапов.

Установите правильную последовательность этапов работы над проектом:

1. работа с источниками информации: поиск отбор, анализ и обобщение полученных данных.
2. выбор темы проекта и постановка целей и задач проекта;
3. формулирование выводов;
4. презентация проекта, анализ результатов;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 186.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Современная концепция «клиент-центрированного» маркетинга предполагает обращение к психологическим методикам сбора и анализа информации.

Соотнесите методы исследования психологических факторов и их характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Методы исследования | | Характеристика | |
| **А** | Методы ассоциаций | 1 | Сопоставление частот использования тех или иных слов в текстах |
| **Б** | Методы завершения | 2 | Дают значительную информацию о личности, мотивации, отношении респондента, позволяют респонденту присвоить свой самоимидж, чувства смутным персонажам или ситуациям |
| **В** | Методы интерпретации | 3 | Коллективное обсуждение, направленное на выяснение отношения участников к какому-либо явлению |
| **Г** | Метод фокус-групп | 4 | Респондентов просят закончить незавершенные стимулы, например, незаконченные предложения, рисунки и т.д. |
|  |  | 5 | Респондентов просят сказать, написать или выбрать из предложенных методов то, что у них ассоциируется с исследуемым предметом |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 187.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В Положении о классификации гостиниц указаны требования к размеру койко-места для номерного фонда и к его минимальному оснащению.

Соотнесите категорию гостиничного номера и его минимальную площадь.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория гостиничного номера | | Его минимальная площадь | |
| **А** | Апартамент | 1 | Не менее 75 м2 |
| **Б** | Студия | 2 | Не менее 35 м2 |
| **В** | Сюит | 3 | Не менее 40 м2 |
| **Г** | Люкс | 4 | Не менее 25 м2 |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 188.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Слова в русском языке могут быть похожими или различными по смыслу и форме. В зависимости от своего лексического значения все слова русского языка делятся на несколько групп: синонимы, антонимы, омонимы.

Укажите группу слов, которые являются омонимами:

1) метель, пурга;

2) письменный стол, обеденный стол;

3) капитанская рубка, рубка леса;

4) ручка чемодана, ручка малыша.

**Ответ:**

**Задание 189.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

«Война и мир»  — [роман](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD)-[эпопея](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%8F) [Льва Николаевича Толстого](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D0%BB%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B9,_%D0%9B%D0%B5%D0%B2_%D0%9D%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D1%87), описывающий русское общество в эпоху войн против [Наполеона](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BE%D0%BD_I) в [1805](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%B9%D0%BD%D0%B0_%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%82%D1%8C%D0%B5%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B8)-[1812](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%82%D0%B5%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B2%D0%BE%D0%B9%D0%BD%D0%B0_1812_%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B0) годах.

Установите соответствие между персонажами романа «Война и мир» и связанными с ними сюжетными ситуациями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Персонажи | | Сюжетные ситуации | |
| **А** | князь Андрей | 1 | вынашивает план покушения на Наполеона |
| **Б** | Пьер | 2 | организует «профранцузский» кружок |
| **В** | Элен | 3 | разочаровывается в Наполеоне, оставив идею «своего Тулона» |
|  |  | 4 | участвует в переговорах с Наполеоном |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 190.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Александр Сергеевич Пушкин - один из самых авторитетных литературных деятелей первой трети XIX века. Ещё при жизни Пушкина сложилась его репутация величайшего национального русского поэта.

Расставьте в хронологическом порядке события из биографии А. С. Пушкина:

1. «Болдинская осень»;
2. лицей;
3. южная ссылка;
4. в Михайловском.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 191.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Материя (лат. materia - вещество), «...философская категория для обозначения объективной реальности, которая дана человеку в ощущениях его, которая копируется, фотографируется, отображается нашими ощущениями, существуя независимо от них». Установите правильную последовательность возникновения философских представлений о материи:

1)атомизм;

2)диалектический материализм;

3)конкретно-вещественное понимание;

4)механистический субстанционализм.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 192.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Расположите в правильной последовательности предложения из отрывка текста:

1) конфеты или маленькая открытка с текстом: «Нам приятно Вас видеть», положенная горничной на убранную кровать, информация о том, как пользоваться сантехникой ультрасовременного дизайна («влево — холодная, вправо — горячая»);

2) все эти мелочи сделают пребывание гостя в отеле приятным, комфортным, а главное запоминающим и незабываемым;

3) гостиницы пытаются найти или придумать разные сервисные мелочи;

4)например, приветственные цветы, фрукты или комплимент, меню подушек, персональное письмо от руководителя каждому гостю.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 193.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Социологический опрос - способ получения информации по широкому кругу вопросов, в виде кратких анкет и опросников. Информация эта необходима для составления прогнозов во многих сферах общественной, политической и экономической жизни общества.

Установите последовательность действий при проведении социологического опроса:

1)анализ полученных данных;

2)выбор метода проведения опроса;

3)определение целевой аудитории опроса;

4)постановка цели и задач исследования;

5)разработка вопросов анкеты.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 194.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Текстовый документ обладает рядом параметров, учитывающих нормы и правила русского языка, а также особенности социального и культурного контекста. Для грамотного оформления текстовых документов служат определенные функции параметров документа. Программа MS Word содержит информацию о диалоговых окнах для настройки соответствующих параметров.

Установите соответствие между параметрами текстового документа и диалоговыми окнами, используемыми для их настройки.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Диалоговые окна MS Word | | Параметры документа | |
| **А** |  | 1 | Размеры полей |
| **Б** |  | 2 | Размеры шрифтов |
| **В** |  | 3 | Междустрочный интервал |
|  |  | 4 | Расположение на странице |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 195.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотрудник гостиницы в своей профессиональной деятельности должен уметь оформлять необходимые документы, оказывать помощь иностранным гостям в заполнении анкеты гостя и прочих форм.

Установите соответствие между терминами на немецком языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Name | 1 | 14.01.1975 |
| **Б** | Vorname | 2 | Müller |
| **В** | Geburtsdatum | 3 | verheiratet |
| **Г** | Geburtsort | 4 | Sabine |
|  |  | 5 | Berlin, Deutschland |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 196.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Какой из договоров определяет общие условия обязательственных взаимоотношений сторон, которые могут быть конкретизированы и уточнены сторонами путем заключения отдельных договоров, подачи заявок одной из сторон или иным образом на основании либо во исполнение данного договора?

1) публичный договор;

2) предварительный договор;

3) рамочный договор;

4) опционный договор.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 197.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Устная и письменная коммуникация на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста помогает грамотно излагать материал по профессиональной тематике. В гостиничном деле, а именно при организации туристической деятельности, существует определенная классификация видов туризма.

Установите соответствие между целью поездки и видом туризма.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Цель поездки | | Вид туризма | |
| **А** | Посещение праздничных мероприятий, ресторанов, концертов | 1 | Религиозный |
| **Б** | Посещение родственников, места своего рождения или родителей | 2 | Развлекательный |
| **В** | Передвижения людей к святым местам с целью посещения храмов и монастырей, паломничество | 3 | Деловой |
|  |  | 4 | Этнический |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 198.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Расчетные операции с гостями в отеле выполняют администраторы или кассиры. При регистрации гостю выписывается счет за проживание. Он включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату пакета питания, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации. При регистрации формируется предварительный счет за проживание и питание. При выезде формируется окончательный счет. Укажите правила оформления счетов в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 199.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Расчет с гостями является завершающим этапом обслу­живания и включает в себя несколько элементов:

1) выписка счета;

2) получение денег;

3) подача сдачи;

4) получение заказа на выписку счета и расчет;

5) подача счета в папке.

Установите правильную последовательность элементов расчета с посетителями.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 200.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Визитной карточкой ресторана называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены и выхода), имеющихся в продаже в течение всего времени работы. Типы меню отличаются друг от друга вариантами подбора предлагаемых блюд и структурой цен.

Соотнесите тип меню и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип меню | | Характеристика типа меню | |
| **А** | Меню «а ля карт» | 1 | Предлагает небольшой ассортимент блюд и оценивается общей суммой в расчете на одного человека за все меню |
| **Б** | Меню «Табльдот» | 2 | Предлагает широкий выбор блюд со свободным доступом |
| **В** | Меню «а ля парт» | 3 | Предлагает выбор в каждом виде блюд, причем каждое блюдо оценивается отдельно |
| **Г** | «Шведский стол» | 4 | Гости делают предварительный заказ и обслуживаются в определенный промежуток времени |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 201.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотрудник гостиницы в своей профессиональной деятельности должен уметь излагать свои мысли на иностранном языке.

Прочитайте текст.

Die Wohnung hat ein großes Wohnzimmer mit einem Sofa, einem kleinen Tisch und einem Geschirrschrank. Es gibt eine Küche und einen Essbereich mit Esstisch, sechs Stühlen.

Ответьте на вопрос: Wie viel Zimmer hat deine Wohnung?

**Ответ:**

**Задание 202.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

При обнаружении после отъезда гостя забытых им вещей, горничная обязана оперативно сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения.

Какой документ составляется в этом случае?

1) отчет;

2) журнал;

3) накладная;

4) акт.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 203.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Объем продаж номерного фонда в отелях бизнес-класса через турфирмы составляет в среднем 30-40 %, а для гостиниц туристического класса этот показатель находится на уровне 70-80 %.

Установите соответствие между видами соглашений турфирмы с гостиничным предприятием и условиями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Условия | | Вид соглашения | |
| **А** | фирма не получает от гостиницы никакой квоты мест. При обращении клиента она направляет в гостинцу заявку на бронирование и при получении от нее подтверждения производит оплату гостиничных услуг. | 1 | Договор о квоте мест без гарантии заполнения |
| **Б** | фирма не берет на себя никакой гарантии заполнения выделенной ей квоты мест. Фирма рассчитывается с гостиницей по обычным тарифам. | 2 | Договор о твердой закупке мест с полной оплатой |
| **В** | фирма гарантирует гостинице полную оплату выделяемой квоты мест, независимо от их заполнения | 3 | Агентский договор |
|  |  | 4 | Договор о текущем бронировании |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 204.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

С помощью внутренней документации работники гостиницы фиксируют все операции, которые осуществляются в средствах размещения. Для работы утверждаются формы документов строгой отчетности. Формы включают краткие указания в сфере их применения и заполнения.

Соотнесите форму документа и указания по ее применению.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Возможности применения | | Форма документа | |
| **А** | заполняется при оформлении возврата денег проживающему, досрочно выезжающему из гостиницы. Выписываются работником гостиницы в одном экземпляре. | 1 | счет (форма № 3-г) |
| **Б** | заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги, при отсутствии специальных талонов. | 2 | карта гостя (форма n №-г) |
| **В** | дает право поселившемуся на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенные в гостинице. | 3 | кассовый отчет (форма № 5-г) |
| **Г** | составляется в двух экземплярах работником, осуществляющим расчеты с проживающими. Первый экземпляр вместе со счетами или контрольной кассовой лентой ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица. | 4 | анкета (форма № 1-г) |
|  |  | 5 | квитанция на возврат денег (форма № 8-г) |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 205.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В советское время происходило развитие различных направлений культуры и науки. Активно развивалась ядерная энергетика и другие области физики. Литературное творчество сопровождалось активным распространением печатной продукции, что существенно увеличивало образованность населения. СССР стал одной из самых читающих стран мира. 1970–1980-е годы стали периодом расцвета советского кинематографа.

Установите соответствие между советскими деятелями и их произведениями (достижениями).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Деятели культуры и науки | | Произведения и достижения | |
| **А** | С. С. Прокофьев | 1 | освоение космического пространства |
| **Б** | А. Т. Твардовский | 2 | создание первой атомной электростанции |
| **В** | С. П. Королев | 3 | балет «Ромео и Джульетта» |
| **Г** | А. И. Солженицын | 4 | поэма «Василий Тёркин» |
|  |  | 5 | повесть «Один день Ивана Денисовича» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 206.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В учебнике по психологии (Рвам А. А., Гатанов Ю.Б., Каранов А. А. Психология) описывается такой эксперимент: К студентам в аудиторию зашел преподаватель с незнакомым мужчи­ной и сообщил, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необ­ходимо было на глаз определить рост этого человека и записать свое пред­положение на листочке. В одной группе мужчину представили как студен­та из Кембриджа, в другой — как преподавателя из Кембриджа, в третей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте? Объясните действие этого механизма.

**Ответ:**

**Задание 207.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Существует несколько различных подходов к определению крупнейших сетей отелей в мире. Самый распространенный заключается в ранжировании их по количеству номеров (объему номерного фонда).

Выделяют 5 крупнейших международных отельных сетей мира по возрастанию объема номерного фонда:

1) Jin Jiang International (штаб-квартира в Китае);

2) Marriott International (штаб-квартира в США);

3) Wyndham Hotels & Resorts (штаб-квартира в США);

4) Accor (штаб-квартира во Франции);

5) Hilton Worldwide (штаб-квартира в США.

Установите правильную последовательность отельных сетей по возрастанию номерного фонда.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 208.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности важно знать особенности социального и культурного контекста, процессы, происходящие в мире.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | People burn plenty of coal, oil and natural gas. As a result of this billions of tons of carbon dioxide are released into the atmosphere every year. | 1 | Родители проводят меньше времени со своими детьми, потому что они пользуются Интернетом вместо того, чтобы общаться лично. |
| **Б** | People prefer to buy things from companies that make their products from recycled material | 2 | Люди предпочитают покупать вещи у компаний, которые производят свою продукцию из переработанного материала |
| **В** | Parents spend less time with their children because they are using the Internet instead of communicating in person. | 3 | Люди сжигают большое количество угля, нефти и природного газа. В результате этого в атмосферу ежегодно выбрасываются миллиарды тонн углекислого газа. |
|  |  | 4 | Социальные сети способствуют общению с друзьями и семьей, они дают людям необходимые и полезные навыки работы с компьютером |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 209.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Труд (трудовая деятельность) — это один из видов человеческой деятельности, с помощью которого люди создают материальные и духовные ценности, необходимые им самим или обществу в целом.

Соотнесите нижеприведенные понятия и определения, отражающие право на труд и способы осуществления труда:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия, отражающие право на труд и способы осуществления труда | | Определения, отражающие право на труд и способы осуществления труда | |
| **А** | Право на защиту своих интересов в труде | 1 | Работа в условиях труда, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям |
| **Б** | Безопасный труд | 2 | Выполнение работ под угрозой наказания (насильственного воздействия), при непосредственной угрозе жизни и здоровья работника, в том числе, когда работник не обеспечен средствами коллективной или индивидуальной защиты; нарушение установленных сроков выплаты заработной платы или выплата ее не в полном размере |
| **В** | Принудительный труд | 3 | Право на решение трудовых споров законными способами, включая право на забастовку |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 210.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача, официант:

1) оставит сдачу себе в качестве чаевых;

2) уточнит у гостя, нужна ли ему сдача;

3) немедленно принесет гостю сдачу;

4) поблагодарит гостя.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 211.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Одной из наиболее часто встречающихся ошибок оператора по бронированию является, ошибка, когда оператор молчит в процессе подбора подходящего варианта размещения или переводит звонок в режим ожидания. Что необходимо сделать оператору по бронированию, чтобы увеличить число успешных броней?

**Ответ:**

**Задание 212.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь корректно выстраивать письменные и устные сообщения на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог:

1. Ab 7 Uhr.

2. Guten Morgen!

3. Können Sie mir bitte sagen, wo der Frühstücksraum liegt?

4. Im Erdgeschoss, rechts von der Rezeption.

5. Ab wie viel Uhr können wir das Frühstück einnehmen?

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 213.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на английском языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог:

1) I’d like to check in. I have a reservation.

2) What’s your name, please?

3) Welcome to “Travelodge”. May I help you?

4) Andrew Swenson.

5) Yes Mr. Swenson. You requested a single room for four nights, is that correct?

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 214.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Деловое общение — вид общения, подчиненный достижению общих или индивидуальных целей коммуникаторов.

Соотнесите цель делового общения с типом документа.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Цель делового общения | | Тип документа | |
| **А** | Информирование | 1 | Приказ |
| **Б** | Побуждение | 2 | Акт |
| **В** | Придание юридического статуса | 3 | Рекламация |
| **Г** | Выражение требования | 4 | Договор |
|  |  | 5 | Служебная записка |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 215.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Когда физические и юридические лица осуществляют между собой безналичные расчеты, банк списывает средства с расчетного счета плательщика и зачисляет их на счет получателя. На основании какого документа осуществляются безналичные расчеты?

1) денежный чек;

2) платежное поручение;

3) расходный кассовый ордер;

4) платежное требование.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 216.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Регулярное проведение проверок гостиничного предприятия позволяет выявить возможные нарушения в работе и предотвратить их повторение в дальнейшем. Роспотребнадзор проверяет все, что связано с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качеством оказания услуг. При проверке санитарного состояния гостиничного предприятия Роспотребнадзор осуществляет следующие действия:

1) проверяет площадь гостиницы, номерной фонд, количество обслуживающего персонала;

2) проверяет вывеску, а также указанную на ней информацию (название гостиницы, режим работы);

3) изучает санитарное состояние объекта;

4) оценивает санитарно-техническое состояние помещений и коммуникаций.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 217.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

К одной из подведомственных организаций Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (РОСТАНДАРТ) относят **ФГБУ «Институт стандартизации»,** который является государственным центром компетенций в области стандартизации  и технического регулирования. Соотнесите направление деятельности института и сферу его применения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Направление деятельности института** | | Сфера его применения | |
| **А** | Организационно-методическое обеспечение работ в Национальной системе сертификации | 1 | **Техническое регулирование** |
| **Б** | Проведение анализа требований, установленных в технических регламентах и организация их актуализации | 2 | **Стандартизация** |
| **В** | Ведение секретариатов технических комитетов по стандартизации и межгосударственных технических комитетов по стандартизации | 3 | **Подтверждение соответствия** |
|  |  | 4 | **Информационное обеспечение** |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 218.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для правильной организации работы в смене, администраторы гостиниц могут использовать различные документы, которые помогают осуществить процесс регистрации, заселения и выселения. Расположите документы службы прима и размещения в хронологическом порядке их заполнения администратором гостинцы.

1) 3-Г «Счет»;

2) 1-Г «Анкета»;

3) 4-Г «Карта гостя»;

4) 10-Г «Заявка на бронирование мест»;

5) 5-Г «Кассовый отчет».

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 219.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае:

1)составления двух документов (в том числе электронных), подписанных 2 сторонами;

2)составления двух документов (в том числе электронных), подписанных1 стороной;

3)составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 1 стороной;

4)составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами.

**Ответ:**

**Задание 220.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотрудник гостиницы в своей профессиональной деятельности должен уметь оформлять необходимые документы, оказывать помощь иностранным гостям в заполнении анкеты гостя и прочих форм.

В левом столбце представлены пункты из анкеты гостя, в правом – информация, которую нужно предоставить.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пункты из анкеты гостя | | Информация | |
| **А** | Geburtsort | 1 | Sabine |
| **Б** | Name | 2 | Müller |
| **В** | Familienname | 3 | Berlin, Deutschland |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 221.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Изучение диалогов – это хороший способ подготовиться к реальным разговорам на английском языке, научиться корректно отвечать на вопросы собеседников и объяснять свои мысли. Кроме того, диалоги помогают тренировать имеющиеся грамматические навыки и знания.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | I \_\_\_\_\_ a single room for three days. | 1 | to stay |
| **Б** | I would like \_\_\_\_\_\_ at a large modern hotel downtown. | 2 | need |
| **В** | I'd like \_\_\_\_\_ a small suite. | 3 | get |
| **Г** | Can I \_\_\_\_\_ Internet access in the hotel? | 4 | to reserve |
|  |  | 5 | have |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 222.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь корректно выстраивать письменные и устные сообщения на иностранном языке

Расположите слова в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1) Besuchen;

2) Touristen;

3)Viele;

4)das Land.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 223.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является:

1) ведомость движения номерного фонда;

2) технологическая карта;

3) типовая рабочая процедура;

4) рабочая инструкция.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 224.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Log book в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда - это:

1) журнал для заявок в инженерно-техническую службу;

2) акт по оформлению забытых вещей гостей;

3) инструкция по использованию технического оборудования;

4) журнал передачи для последующих смен.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 225.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь корректно выстраивать письменные и устные сообщения на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1)Ich möchte bitte 2 Hotelzimmer reservieren.

2)Einzel- oder Doppelzimmer?

3)Hier Hotel «Merkur».

4)Zwei Einzelzimmer bitte auf den Namen Dubenko.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 226.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Ваучер – платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице; представляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание через турфирму. Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Обычно ваучер выписывается в трех экземплярах. Укажите, между кем распределяются экземпляры ваучера.

**Ответ:**

**Задание 227.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Кроме документов, которые передаются гостю, портье заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации. При поселении гостя портье заполняет таблицу, в которой указывается номер, категория, стоимость, дата заселения и выселения гостя, а также другие данные, необходимые для учета.

Этот документ является важным инструментом для контроля и учета движения номерного фонда в гостинице.

1) полный список гостей;

2) журнал движения номерного фонда;

3) статус оплаты номера;

4) отчет о поздних выездах или ранних заездах.

**Ответ:**

**Задание 228.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

На граждан, прибывших в командировку, на совещания, конференции, сборы, заполняют анкету (форма 1-Г) в одном экземпляре. Для хранения анкет и работы с ними в службе приема и размещения должны быть две картотеки. Укажите, какие анкеты хранятся в каждой картотеке.

**Ответ:**

**Задание 229.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Отношения, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и потребителем по предоставлению гостиничных услуг, определяются гражданско-правовым договором о возмездном оказании услуг. По договору исполнитель (гостиница) обязуется предоставить вам для временного проживания гостиничный номер (место в номере) и комплекс гостиничных услуг, а гость обязуется оплатить эти услуги и соблюдать правила проживания в гостинице. Письменная форма договора считается соблюденной в случае:

1) письменная форма договора не заключается;

2) составления двух документов (в том числе электронных), подписанных 2 сторонами;

3) составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 1 стороной;

4) составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 230.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Согласно Конституции Российской Федерации, Россия - демократическое федеративное правовое государство с республиканской формой правления. Государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Установите соответствие между субъектами государственной власти Российской Федерации и исполняемыми функциями:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Субъекты государственной власти РФ | | Функции | |
| **А** | Президент РФ | 1 | Назначение выборов Президента РФ |
| **Б** | Правительство РФ | 2 | Утверждение военной доктрины |
| **В** | Государственная Дума | 3 | Осуществляет надзор за деятельностью судов общей юрисдикции |
| **Г** | Совет Федерации | 4 | Разработка федерального бюджета |
|  |  | 5 | Объявление амнистии |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 231.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотрудник гостиницы в своей профессиональной деятельности должен уметь описывать значимость своей профессии (специальности) на иностранном языке.

Die Rezeptionistin arbeitet im Hotel. Sie ist für die Registrierung verantwortlich. Sie begrüßt Gäste, registriert Gäste und weist ihnen Räume zu. Die Rezeptionistin sollte den Gästen helfen, die Formalitäten des Hotels zu erledigen. Sie erfährt den Namen des Gastes. Wenn der Gast ein ausländischer Besucher ist, sollte die Rezeptionistin die Passnummer des Gastes nehmen. Sie bittet den Gast dann, eine Registrierungskarte zu unterschreiben. Sie muss eine unterschriebene Registrierungskarte an die Kasse senden. Also beantwortet die Rezeptionistin das Telefon. Sie beantwortet die Fragen der Besucher. Sie kann Nachrichten für Hotelgäste erhalten, wenn sie unterwegs sind.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Was macht die Rezeptionistin?

**Ответ:**

**Задание 232.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Основные обязанности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда заключаются в …

1) приеме и регистрации гостей;

2) бронировании номеров;

3) обеспечении стандартов чистоты;

4) обеспечении гостей питанием.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 233.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

К какой группе средств уборки можно отнести такое правило хранения, как разделение по pH-свойствам (на отдельных полках стеллажа)?

###### 1) инвентарь;

2) моющие средства;

3) протирочные материалы;

4) электрооборудование.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 234.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Менеджер бронирования принимает звонки клиентов, проводит консультирование, осуществляет бронирование. Специалист обязан владеть грамотной речью, иметь навыки эффективной беседы по телефону, отлично знать гостиничную сферу и свой город. На какие показатели эффективности работы гостиницы влияет работа менеджера по бронированию?

**Ответ:**

**Задание 235.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания. Гостиницы и другие средства размещения тесным образом увязаны также с деловой, культурной и спортивной жизнью региона, в котором они расположены. Укажите основную профессиональную задачу специалиста по гостеприимству.

**Ответ:**

**Задание 236.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Специалист по гостеприимству - это сотрудник какого-либо предприятия гостиничного бизнеса. Эта профессия подходит тем, кто: обладает креативным мышлением, коммуникабелен, психологически устойчив, способен предлагать оригинальные решения и планировать деятельность коллектива, обладает управленческими способностями, целеустремлен. Укажите основную профессиональную задачу специалиста по гостеприимству.

**Ответ:**

**Задание 237.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Монголо-татарское иго — система политической и даннической зависимости [русских княжеств](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D1%83%D1%81%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%BD%D1%8F%D0%B6%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0) от [Монгольской империи](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F), а позже от [Золотой орды](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%8F_%D0%BE%D1%80%D0%B4%D0%B0) с 1242 года до конца XV века.

Расположите в хронологической последовательности исторические события:

1. Куликовская битва;
2. поход хана Батыя на Русь;
3. «стояние» на реке Угре;

4) битва на реке Калке.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 238.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Невская битва — сражение, произошедшее 15 июля 1240 года у впадения [реки Ижора](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%B6%D0%BE%D1%80%D0%B0_(%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%B0)) в [реку Неву](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%B2%D0%B0), между [новгородским](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0) и [шведским](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D0%B2%D0%B5%D1%86%D0%B8%D1%8F) войсками. Битва стала одним из этапов  русско - шведского противостояния из-за сфер влияния в Восточной [Прибалтике](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0) в XII—XIV веках.

В чем заключался план Александра Невского перед битвой в июле 1240 года?

**Ответ:**

**Задание 239.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Псковская земля - край с удивительной историей, край, который можно назвать хранителем русской старины. Все более значимые события российской истории так или иначе связаны с Псковщиной.

Установите правильную связь между событием из истории Псковского края и временем (веком), в котором оно происходило.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Событие | | Время (век) | |
| **А** | Основание города Пскова | 1 | XII в. |
| **Б** | Основание Псково-Печерского монастыря | 2 | X в. |
| **В** | Первое упоминание о городе Великие Луки в летописи | 3 | XVIII в. |
| **Г** | Посещение Пскова царем Петром I | 4 | XV в. |
|  |  | 5 | XIII в. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 240.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В сочинении «Политика» Аристотель выделил три «правильных» и три «неправильных» формы государственного правления на основе субстанционального (от кого исходит власть) и количественного (от скольких граждан исходит власть) признаков.

Установите соответствие между формами государства и их признаками.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Формы правления | | Виды власти | |
| **А** | Монархия | 1 | беззаконное правление одного |
| **Б** | Тирания | 2 | власть богатых |
| **В** | Аристократия | 3 | правление лучших |
| **Г** | Олигархия | 4 | справедливое правление одного |
|  |  | 5 | власть народа |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 241.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Великая Отечественная война продемонстрировала героизм советского человека в общенациональном масштабе. Проявления героизма стали массовыми. За героические подвиги в Великой Отечественной войне звания Героя Советского Союза удостоены свыше 11 тысяч человек (часть -посмертно), из них 104 — дважды, двое — трижды, а маршал Г. К. Жуков — четырежды.

Что объединяет этих людей: Иван Никитович Кожедуб, Александр Иванович Покрышкин, Алексей Петрович Мересьев?

**Ответ:**

**Задание 242.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Человека, как биологический организм, изучают - анатомия, физиология, биохимия и другие науки. Человека, как личность, изучают такие науки как, психология, философия, социология, этика, педагогика. Для изучения человека используют много понятий. Самые важные понятия - это человек, индивид, индивидуальность, личность.

Установите соответствие между понятиями и их определениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие | | Определение | |
| **А** | Личность | 1 | совокупность людей, проживающих на одной территории |
| **Б** | Индивид | 2 | собирательный образ человеческого рода в целом |
| **В** | Человек | 3 | каждый единичный представитель человечества, носитель человеческих свойств |
| **Г** | Индивидуальность | 4 | единичный человек как система социальных качеств, реализуемых в социальной жизни |
|  |  | 5 | человек со своеобразием неповторимых качеств |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 243.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В Российской Федерации признаются и гарантируются права и свободы человека и гражданина согласно общепризнанным принципам и нормам международного права и в соответствии с Конституцией РФ.

Установите соответствия между правами граждан и частями систем гражданского права.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Права граждан | | Части систем гражданского права | |
| **А** | Личные права | 1 | Право на охрану здоровья и медицинскую помощь |
| **Б** | Политические права | 2 | Право на образование |
| **В** | Экономические права | 3 | Право на жизнь |
| **Г** | Социальные права | 4 | Право на труд |
|  |  | 5 | Право избирать и быть избранным |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 244.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Оружием массового поражения называют оружие, способное вызывать массовые потери личного состава, вооружения, техники в сравнительно короткое время. К нему относится ядерное, химическое и биологическое оружие.

Установите соответствие между видом оружия массового поражения и его поражающим фактором.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид оружия массового поражения | | Поражающий фактор | |
| **А** | Ядерное оружие | 1 | **Раздражение дыхательных путей**. **Негативное воздействие на кожу и глаза**. **Поражение нервной системы**. |
| **Б** | Химическое оружие | 2 | Биологические агенты, способные при своём проникновении в организм людей (животных, растений) вызывать тяжёлые заболевания |
| **В** | Биологическое оружие | 3 | Ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, радиоактивное заражение и электромагнитный импульс. |
|  |  | 4 | Нагревание до высоких температур материалов объекта, приводящее к их расплавлению и даже испарению, повреждению сверхчувствительных элементов, поражению органов зрения и нанесению человеку термических ожогов кожи |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 245.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Средство защиты человека — это средство, предназначенное для предотвращения или уменьшения воздействия на работника опасных и (или) вредных производственных факторов.

Какие категории [средств](https://arkons.biz/normy-vydachi-siz-v-2023-godu-obnovilis-izmeneniya-s-1-sentyabrya/) защиты на производстве выделяют?

1) средства индивидуальной и коллективной защиты;

2)средства экстренной и повседневной защиты;

3)Средства долгого и короткого срока эксплуатации.

**Ответ:**

**Задание 246.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Гостиницы во всем мире сталкиваются с проблемой порчи и краж своего имущества постояльцами. **Ущерб, причиняемый гостями, стоит разделять на несколько видов.**

Соотнесите вид ущерба и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид ущерба | | Его характеристика | |
| **А** | Незначительный и мелкий ущерб | 1 | Хищение имущества гостиницы в крупных размерах - вынос мебели, ценных предметов интерьера, дорогостоящей техники |
| **Б** | Значительный ущерб | 2 | Причиненный по неосторожности и/или намеренно, кражи-потери, вызванные самим операционным процессом в гостинице (например, бой посуды, пропажа столовых приборов и т.п.) |
| **В** | Крупные кражи | 3 | Причиненный по неосторожности и/или намеренно, влекущий порчу мебели, сантехники, интерьеров комнат и публичных зон |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 247.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) позволяют конкурировать в такой активно развивающейся сфере деятельности, как гостиничное дело. Для использования информации о гостях отеля необходима определенная степень защиты персональных данных клиентов, личной информации, что указано в нормативной базе работы отелей, гостиниц, гостиничных комплексов. Информационные процессы подразумевают сбор, хранение, обмен, обработку, передачу и защиту данных.

Установите соответствие между ситуационными задачами в профессиональной деятельности и информационными процессами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ситуационные задачи | | Информационные процессы | |
| **А** | Проведение анкетирования гостей отеля/туристов | 1 | Обработка информации |
| **Б** | Расчет затрат на покупку необходимых товаров | 2 | Защита информации |
| **В** | Беседа гостей с администратором отеля | 3 | Сбор информации |
| **Г** | Сохранение фото в облачное хранилище | 4 | Передача информации |
|  |  | 5 | Хранение информации |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 248.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Строительство любых зданий и сооружений требует постоянного геодезического контроля для соблюдения принятых проектных решений. Проведение инженерно-геодезических изысканий включает в себя такие этапы как обмерные работы, разбивочные работы, съемки фасадов, топографическую съемку.

Соотнесите этап проведения инженерно-геодезических изысканий и его содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этап проведения инженерно-геодезических изысканий | | Его содержание | |
| **А** | Обмерные работы | 1 | Сбор данных осуществляется при помощи прогрессивного оборудования, а затем они обрабатываются в специализированных программах для получения достоверных сведений о геометрических параметрах зданий |
| **Б** | Съемка фасадов | 2 | В ходе исследования определяются фактические геометрические размеры зданий, строительных конструкций, линейных сооружений и различных помещений при помощи специального измерительного оборудования |
| **В** | Топографическая съемка | 3 | Процессы по землеустройству осуществляются с учетом составленных чертежей сооружений в привязке к конкретному объекту или территории |
| **Г** | Разбивочные работы | 4 | Геодезические изыскания для создания топографических карт и планов местности на основании снимков поверхности земли, сделанных посредством летательных аппаратов, спутниковых систем и электронных тахеометров |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 249**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности специалист должен знать значимость профессиональной деятельности по профессии. Например, при оказании туристических услуг в целях развития Псковской области как центра притяжения туристов и открытия новых туристических маршрутов для гостей предлагают различные туры из гостиницы в центре города Псков.

Установите соответствие между маршрутом туристического тура и его типом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Маршрут | | Тип тура | |
| **А** | Финский парк, Золотая набережная, смотровая площадка в устье реки Псковы, башня Кутекрома, Псковский Кром, Свято-Троицкий собор, Приказная палата, Власьевская башня | 1 | Автомобильный тур |
| **Б** | Талабские острова, **Купеческие дома XIX века на главной улице острова Залита, Поклонный крест воинам Талабского полка, Часовня Николая Святителя XIX века, Келья старца Николая Гурьянова, памятник –маяк героям Гражданской войны, памятник погибшим односельчанам в Великой Отечественной войне** | 2 | Велосипедный тур |
| **В** | **Дом-музей А.С. Пушкина, «Пушкинская деревня», домик няни в Михайловском, 100-летний дуб, дом С.С. Гейченко, пруд «под сенью ив густых», водяная мельница в деревне Бугрово, Святогорский монастырь, могила поэта** | 3 | Пеший тур |
|  |  | 4 | Речной тур |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 250.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Основными участниками работ по сертификации являются заявители, органы по сертификации, испытательные лаборатории. Последовательность работ при проведении сертификации услуг состоит из следующих этапов:

1) подача заявки на сертификацию;

2) выбор схемы сертификации;

3) рассмотрение принятие решения по заявке, определение процедуры оценки услуг средств размещения, подготовка проекта договора на выполнение работ по сертификации;

4) инспекционный контроль сертифицированных услуг и проведение оценки соответствия услуг.

5) принятие решения о выдаче сертификата соответствия, выдача сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия или принятие решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;

Установите правильную последовательность этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 251.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В практике гостиничного обслуживания выделяются категории «трудных гостей», которые в большинстве своем генерируют конфликтные ситуации. К таким гостям относятся нерешительные посетители, высокомерные посетители, нервные посетители.

Соотнесите категории гостей и особенности их обслуживания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категории гостей | | Особенности обслуживания | |
| **А** | Нерешительные посетители | 1 | Особо вежливо, не навязывая своего мнения |
| **Б** | Высокомерные посетители | 2 | Быстрое обслуживание, не навязывая своего мнения |
| **В** | Нервные гости | 3 | Тактичные консультации |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 252.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для осуществления грамотного обслуживания необходимо уметь определить, какие именно гости пришли в ресторан, какую помощь в выборе и заказе могут оказать официанты.

Соотнесите категории гостей и особенности их обслуживания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категории гостей | | Особенности обслуживания | |
| **А** | Пожилые посетители | 1 | Быстрое обслуживание, не навязывая своего мнения |
| **Б** | Молодежь | 2 | Особо вежливо, не навязывая своего мнения |
| **В** | Самоуверенные посетители | 3 | Тактичные консультации |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 253.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для осуществления качественного обслуживания необходимо уметь определять, какие именно посетители пришли в ресторан, какую помощь в выборе и заказе им могут оказать официанты.

Соотнесите категории гостей и особенности их обслуживания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категории гостей | | Особенности обслуживания | |
| **А** | Деловые посетители | 1 | Особое оформление блюд |
| **Б** | Случайные гости | 2 | Быстрое обслуживание |
| **В** | Дети | 3 | Уважительное обслуживание |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 254.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь корректно выстраивать письменные и устные сообщения на иностранном языке, знать лексический минимум, связанный с темами гражданско-патриотического воспитания, традиционных общечеловеческих ценностей, антикоррупционного поведения.

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенные слова | |
| **А** | Das Wochenende \_\_\_\_\_\_\_\_ wir auch zusammen. | 1 | fern, gehen |
| **Б** | Meine \_\_\_\_\_\_\_ist nicht besonders \_\_\_\_. | 2 | Familie, groß. |
| **В** | Abends sind wir oft zusammen. Wir sehen oft \_\_\_\_\_\_, oder \_\_\_\_\_ spazieren. | 3 | besonders |
|  |  | 4 | verbringen |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 255.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Менеджер по бронированию – специальность, которая ошибочно считается «несложной». В работе менеджера по бронированию много нюансов, как технического характера, так и тонкостей коммуникаций с гостями. Чтобы обработать большое количество заявок, звонков и запросов, поступающих одновременно менеджер по бронированию должен:

1) быть коммуникабельным;

2) справляться с многозадачностью;

3) быть дисциплинированным;

4) быть ответственным.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 256.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь корректно выстраивать письменные и устные сообщения на иностранном языке, знать лексический минимум, связанный с темами гражданско-патриотического воспитания, традиционных общечеловеческих ценностей, антикоррупционного поведения

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Sie möchten zahlen? | 1 | Желаете ли Вы заказать? |
| **Б** | Möchten Sie schon bestellen? | 2 | Вы уже выбрали? |
| **В** | Haben Sie schon gewählt? | 3 | Вы хотите оплатить? |
|  |  | 4 | Какую валюту Вы хотите обменять? |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 257.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Аммиак является важным продуктом химической промышленности. По объемам производства аммиак занимает одно из первых мест. Из аммиака получают различные соли аммония, мочевину, уротропин. Огромные количества аммиака используются для получения азотной кислоты, которая идет на производство удобрений. Его применяют в качестве дешёвого хладагента в промышленных холодильных установках.

Как необходимо действовать при аварии с выбросом аммиака, если сигнал о заражении застал вас дома?

**Ответ:**

**Задание 258.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь соблюдать нормы экологической безопасности, владеть соответствующей лексикой на иностранном языке.

Прочитайте текст.

Es wäre zweckmäßig, statt Plastikbeutel für die Verpackung zu verwenden, eine Einkaufstasche von zuhause mitzunehmen. Es wäre auch besser, Getränke in Glassflaschen zu kaufen, statt Einwegflaschen zu nehmen.

Wie noch können wir zum Umweltschutz beitragen? Spraydosen, die keine Fluor-Chlor-Kohlenwasserstoffe enthalten, funktionieren sehr gut, ohne umweltschädliches Treibmittel abzugeben. Statt Insektizide als Schädlingsbekämpfungsmittel zu verwenden, müsse man umweltfreundliche Lösungen finden und Mittel wie die „Fliegenklatsche“, Leimbänder und Insektenschutzgitter verwenden.

Подберите наиболее подходящий заголовок. Запишите цифру с номером ответа.

1. Wie können wir zum Umweltschutz beitragen?
2. Meine Tante und ihre Familie.
3. Meine Sommerferien.

**Ответ:**

**Задание 259.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Every year world industry pollutes the atmosphere with about 1000 million tons of dust and other harmful substances. Many cities suffer from smog. Vast forests are cut and burn in fires. Their disappearance upsets the oxygen balance. The railway transport is also the source of pollution, especially locomotives. They emit as much harmful waste into the air as 40 or 50 cars. People have to breathe this polluted air which causes numerous diseases, allergies, poor health.

Ответьте на вопрос: What causes polluted air?

**Ответ:**

**Задание 260.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

К самостоятельной работе с уборочными средствами, техникой и инвентарем допускаются горничные, прошедшие:

1) вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку;

2) вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда;

3) первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети;

4) все перечисленные виды инструктажа и стажировку.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 261.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Любое гостиничное предприятие наносит ущерб окружающей среде. В основном негативное влияние на природу гостиничные объекты оказывают из-за большого количества потребляемой воды, энергии и отходов. Укажите источники отходов в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 262.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

К уборочным материалам относят чистящие и моющие средства. Нормы расхода чистящих и моющих средств, которые поступают на этажи со склада, устанавливает экономист гостиницы, а руководитель службы выписывает требования на эти средства.Соотнесите объект уборки и норму расхода чистящих и моющих средств.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Объект уборки | | Норма расхода чистящих и моющих средств | |
| **А** | Пол из плитки в санузле | 1 | 20 мл моющего средства на 10 м. кв. |
| **Б** | Пол в номере | 2 | 30 мл моющего средства на 10 м. кв. |
| **В** | Стены из плитки | 3 | 40 мл моющего средства на 10 м. кв. |
| **Г** | Раковина | 4 | 15 мл чистящего и 4 мл дезинфицирующего средства |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 263.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

**В сегменте сферы услуг гостеприимства – все актуальней становится «зеленый» подход. В запросы гостей все чаще и чаще попадают требования экологичности, безопасности для здоровья и природы.**Одним из направлений экологизации и ресурсосбережения в гостиничном бизнесе является обращение с отходами.

Укажите мероприятия, которые может провести гостиница в этом направлении.

**Ответ:**

**Задание 264.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Основные формы загрязнения включают загрязнение воздуха, световое загрязнение, мусор, шумовое загрязнение, пластиковое загрязнение, загрязнение почвы, радиоактивное загрязнение, тепловое загрязнение, визуальное загрязнение и загрязнение воды.

Установите соответствие между источниками загрязнения и загрязнителями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Источник загрязнения | | Загрязнитель | |
| **А** | авария на нефтедобывающей платформе | 1 | пестициды |
| **Б** | холодильные установки | 2 | нефтепродукты |
| **В** | сельское хозяйство | 3 | хлорфторуглеводороды |
|  |  | 4 | тяжелые металлы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 265.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Знание правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности позволяет грамотно подходить к решению многих задач в туристической инфраструктуре. Существуют объекты туристических маршрутов, которые представляют собой особую значимость, в том числе для сохранения окружающей среды, и находятся под защитой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Установите соответствие между объектами туристической инфраструктуры и их характеристикой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Объекты туристической инфраструктуры | | Характеристика | |
| **А** | Земли историко-культурного назначения в туристско-рекреационной деятельности | 1 | Особо охраняемые природные территории |
| **Б** | Заповедники, национальные и природные парки, памятники природы, зелёные зоны | 2 | Особо охраняемая территория |
| **В** | Зоны округов санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов | 3 | Охранная зона |
|  |  | 4 | Целевое назначение |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 266.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Важной составляющей частью экологической безопасности страны является грамотная организация экологической безопасности на предприятии, проведение экологического аудита и контроля.

Соотнесите понятия, связанные с экологической безопасностью, и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия, связанные с экологической безопасностью | | Определения | |
| **А** | Экологический контроль | 1 | Деятельность организации, не нарушающая действующее природоохранное законодательство |
| **Б** | Экологический аудит | 2 | Система мер, выявляющая нарушения природоохранного законодательства |
| **В** | Экологическая безопасность предприятия | 3 | Независимая оценка влияния предприятия на окружающую среду |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 267.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Уменьшение вреда на природу от работы предприятия выгодно не только для экологической сферы, но и для владельцев гостиничных объектов. Добавление технологий, сокращающих негативное влияние на окружающую среду поможет как сократить затраты на ресурсы, так и привлечь новых посетителей. Одним из аспектов, на который стоит обратить особое внимание является - энергосбережение. Укажите способы энергосбережения в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 268.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Наличие аварийных выходов, лестниц, информационных указателей, систем оповещения и противопожарной защиты обеспечивают соблюдение на предприятиях питания принципа:

1) практичности;

2) безопасности;

3) экологичности;

4) гигиеничности.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 269.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:

1) гигиеническим требованиям;

2) антропометрическим требованиям;

3) физиологическим требованиям;

4) все ответы верны.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 270.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

На предприятиях общественного питания дезинфекции должны подвергаться поверхности в производственных и складских помещениях, обеденных залах; санитарно-техническое оборудование; уборочный инвентарь; кухонная, столовая посуда и приборы; мусоросборники; руки персонала. Когда осуществляется дезинфекция всей столовой посуды?

1) при каждом мытье посуды;

2) в конце рабочего дня;

3) 1 раз в неделю;

4) во время проведения генеральной уборки.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 271.**

***Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Сотрудник гостиницы должен знать лексический минимум по теме экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности на иностранном языке.

Прочитайте текст.

Es gibt jetzt Autos, die mit Elektrizität arbeiten, mit Solar und sogar mit Treibstoff aus Pflanzen. Die modernen Motoren sind sehr effizient und weniger schädlich für die Umwelt. Es wird eventuell in der Zukunft auch weniger Autos auf den Straßen geben, da mehr Menschen von zuhause aus arbeiten. Sie nutzen die modernen Kommunikationsmöglichkeiten. So kann man sagen, dass wir einige Gründe für Optimismus haben, was den Umweltschutz betrifft.

Выберите заголовок, подходящий к тексту. Дайте обоснование выбора.

1.  Das Auto, das zu mir passt

2.  Schöne Überraschung

3.  Straßen zu eng

4.  Autos für die Umwelt

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 272.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Менеджеры отдела бронирования могут выбрасывать в корзину абсолютно все: бумагу, пластиковые контейнеры от еды, ручки, нерабочие детали компьютера и даже аккумуляторы, ртутьсодержащие лампы. Некоторые офисные отходы подлежат особому обращению, если для них определен 1-4 класс опасности. Укажите отходы, которые подлежат особому обращению:

1) канцелярские принадлежности, непригодные к дальнейшему использованию: сломанная линейка, ластик, сломанный степлер;

2) компьютерная техника, аккумуляторы и батарейки, расходные материалы и оборудование для печати и копирования документов;

3) пищевые отходы;

4) остатки картона и бумаги: упаковка, коробки, старые журналы учета, некорректно оформленные протоколы.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 273.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

**Отдел бронирования чаще всего пользуется лазерными принтерами.**Они позволяют напечатать большое количество листов за короткое время. **Всем лазерным принтерам для работы необходим картридж, заправленный специальным тонером.** Рано или поздно картриджи **ломаются**и **приходят в негодность**. Укажите, **как можно утилизировать картридж в гостинице:**

**1) выкинуть в мусорный контейнер;**

**2) самостоятельно уничтожить;**

**3) разобрать на детали и выкинуть в мусорный контейнер;**

**4) отнести в организацию для специально уничтожения.**

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 274.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Такие отели находятся в природных зонах, способствуют единению с природой и обеспечивают гостям условия, схожие с жизнью на свежем воздухе: натуральные продукты, чистая вода, природные материалы, используемые для отделки номеров. Многие гостиницы представляют собой домики или хижины, спроектированные по типу жилищ коренных племён, проживающих в данной заповедной зоне. Мебель сделана из природных материалов.

Укажите вид отеля, который соответствует этому описанию.

1) мотель;

2) городская гостиница;

3) эко-отель;

4) хостел.

**Ответ:**

**Задание 275.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

На предприятиях общественного питания дезинфекции должны подвергаться поверхности в производственных и складских помещениях, обеденных залах; санитарно-техническое оборудование; уборочный инвентарь; кухонная, столовая посуда и приборы; мусоросборники; руки персонала. Когда осуществляется дезинфекция всей столовой посуды?

1) при каждом мытье посуды;

2) в конце рабочего дня;

3) 1 раз в неделю;

4) во время проведения генеральной уборки.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 276.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Современные тенденции миграционных процессов современного мира показывают стремление населения к концентрации в крупных городах каждого государства. Главным центром притяжения в любом государстве является столица – своеобразная визитная карточка.

Укажите город, который НЕ является столицей европейского государства:

1) Белград;

2) Афины;

3) Ташкент;

4) Бухарест.

**Ответ:**

**Задание 277.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сохранение окружающей среды, ресурсосбережение, бережливое производство – основные критерии работы современного предприятия в любой сфере деятельности, тем более в гостиничном деле. Например, на рабочем месте администратора гостиницы для сокращения места хранения информации на ПК, что однозначно способствует ресурсосбережению**,** применяются определенные программы - архиваторы. Заархивированные файлы имеют соответствующее расширение, отличное от других файлов на компьютере.

Установите соответствие между пиктограммой программы и расширением файлов.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пиктограмма программы | | Расширение файлов | |
| **А** | https://2ch.hk/test/src/192755/16623163918320.png | 1 | .xlsx |
| **Б** | https://img2.freepng.ru/20180425/alw/kisspng-computer-icons-microsoft-office-microsoft-powerpoi-5ae13b684d49a4.7612030815247102483166.jpg | 2 | .docx |
| **В** | https://gas-kvas.com/grafic/uploads/posts/2024-01/gas-kvas-com-p-vord-logotip-na-prozrachnom-fone-5.png | 3 | .pdf |
| **Г** | https://barthelemynobili-formation.com/wp-content/uploads/2021/04/excel-ini-3.png | 4 | .pptx |
|  |  | 5 | .rar |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 278.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Безопасность в гостинице (отеле), а именно ее обеспечение, подразумевает комплекс мер, направленных на комфортное пребывание гостей и работу персонала. Таким образом, люди будут спокойны, зная, что их не ограбят, не возьмут в заложники, они не станут жертвами пожара.

Установите соответствие между комплексами мер по обеспечению безопасности в гостинице (отеле) и функциями, которые они преследуют.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Меры безопасности | | Функции | |
| **А** | Контроль доступа на объект | 1 | Позволяет охранять безопасность и имущество постояльцев и самого заведения, общественный порядок, следить за работой персонала. |
| **Б** | Противопожарная защита | 2 | Своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения |
| **В** | Охранная сигнализация | 3 | Обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и предотвращение несанкционированного доступа |
| **Г** | Видеонаблюдение | 4 | Для обнаружения факта возгорания |
|  |  | 5 | Патрулирование помещений |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 279.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В соответствии с Федеральным законом «О тех­ническом регулировании» существуют обозначения, служащие для информирова­ния потребителей товаров и услуг.

Соотнесите обозначение и его определение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обозначение | | Его определение | |
| **А** | Знак обращения на рынке | 1 | Отметка на упаковке и сопроводительной документации товара |
| **Б** | Знак соответствия | 2 | Обозначение, служащее для информирова­ния приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продук­ции требованиям технических регламентов |
|  |  | 3 | Обозначение, служащее для информирова­ния приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |
| --- | --- |
| **А** | **Б** |
|  |  |

**Задание 280.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с темой экологии и сохранения окружающей среды.

Alles, was der Mensch neben sich sieht, ist seine Umwelt. In ihr herrscht ein Gleichgewicht zwischen Mensch-, Tier- und Pflanzenwelt, Luft, Wasser und Erde. Um leben zu können, muss der Mensch dieses Gleichgewicht bewahren − das ist die Aufgabe des Umweltschutzes. Unsere Umwelt ist heute sehr geschädigt. Man kann verschiedene Verursacher der Verunreinigung der Natur nennen. Flugzeuge und Autos haben vergiftete Luft zur Folge. Ausströmen von Industriebetriebe ruft sauren Regen, Waldsterben, verschiedene Krankheiten, Treibhauseffekt, Ozonlöcher, Klimaveränderung hervor. Das Problem des Umweltschutzes ist global und verlangt eine enge Partnerschaft aller Länder. Es gibt eine große Liste der Aufgaben für den [Umweltschutz](https://deutsch-sprechen.ru/der-umweltschutz/): den Ausstoß von Giften vermindern, Wiederaufforstung durchführen, Tropenwälder schützen, Umweltschäden begrenzen usw. Das Recycling spielt auch eine wichtige Rolle. Es hilft die Naturressourcen zu schonen und die Umwelt nicht zu gefährden. Auch es ist sehr wichtig, die Artenvielfalt der Flora und Fauna zu bewahren, deshalb sind verschiedene Naturschutzgebiete notwendig.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Welche Aufgaben hat der Umweltschutz?

**Ответ:**

**Задание 281.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Энергосбережение для гостиничного предприятия является важным фактором. Какой вид ламп освещения более экономичный, надежный, долговечный и лучше подходит для гостиничного предприятия?

1) светодиодные лампы;

2) люминесцентные лампы;

3) галогеновые лампы;

4) лампы накаливания.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 282.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Роль экологических и ресурсосберегающих технологий в гостиничном бизнесе заключается в том, что их внедрение хотя бы в часть гостиниц позволит значительно снизить объёмы негативного влияния на окружающую среду.

Укажите основные направления экологизации и ресурсосбережения в гостиничном бизнесе.

**Ответ:**

**Задание 283.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

У малоценного инвентаря существует определенный срок службы, по истечении которого гостиница больше не может его эксплуатировать. В такой ситуации возникает необходимость списания данного объекта имущества. Для этого существует специальный акт на списание, который заполняется в следующем порядке:

1) причина списания и ее код;

2) наименование товарно-материальных ценностей (ТМЦ) и их стоимость;

3) дата поступления и списания товаров, номер и дата товарной накладной, на основании которой ТМЦ поступили в гостиницу;

4) сумма списания;

5) состав комиссии с указанием должностей и ФИО.

Установите правильную последовательность заполнения акта на списание.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 284.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с темой экологии и сохранения окружающей среды.

Wir leben in einem Ökosystem. Verschiedene Folgen der allen Tätigkeit der Menschen sind gefährlich für die Umwelt. Um sich vor der gefährlichen ökologischen Katastrophe schnell zu retten, müssen Menschen sich die Umwelt kümmern.

Verschiedene Gase werden durch Autos in die Luft geblasen. Gase machen Regen sauer. Alle sauer Regen sind sehr gefährlich auch für die Menschen.

Die Fabriken bringen verschiedene schädliche Gase in die Luft. Auch die schnellzunehmende Zahl an Autos führt zu erhöhte Luftverschmutzung.

Das Wasser bedeckt über drei Viertel unserer Erde. Aber es ist mit Müll, giftigen Stoffen und mit anderen Flüssigkeiten verschmutzt.

Дайте развернутый ответ на вопрос: *Warum müssen die Menschen sich die Umwelt kümmern?*

**Ответ:**

**Задание 285.**

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Несмотря на век цифровых технологий, до сих пор в офисах по бронированию гостиницы тратится много бумаги. При этом гостиница тратит значительные финансовые ресурсы для обеспечения сотрудников бумагой для печати, принтерами и расходными материалами к ним. Укажите, какие преимущества влечет за собой контроль расхода бумаги для печати в офисе.

**Ответ:**

**Задание 286.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При операционной деятельности современного гостиничного предприятия активно используется офисная техника, этот процесс также попадает под определённые нормы экологии и ресурсосбережения. Укажите, на что важно обратить внимание при выборе техники для гостиничного предприятия.

**Ответ:**

**Задание 287.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Базовая физическая культура ориентирована на обеспечение - физической подготовленности человека. Двигательные действия представляют собой –проявления двигательной активности, с помощью которых решаются двигательные задачи. Условно различают 3 этапа в построении процесса освоения двигательного действия.

Установите правильную последовательность:

1) Закрепление и дальнейшее совершенствование двигательного действия;  
2) Начальное разучивание;  
3) Углублённое, детализированное разучивание.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 288.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

**Физические качества** — это врождённые качества, которые помогают человеку двигаться. **Ловкость** — способность человека быстро овладевать новыми движениями и быстро перестраивать двигательную деятельность в соответствии с требованиями меняющейся обстановки. **Сила** — способность человека преодолевать внешние и внутренние сопротивления с помощью мышечных напряжений.

Установите соответствие между физическими качествами и упражнениями, способствующими их развитию.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Качества | | Упражнения | |
| **А** | Выносливость | 1 | челночный бег, метание предметов |
| **Б** | Сила | 2 | подвижные игры |
| **В** | Ловкость, координация | 3 | плавание без остановок от 25м до 100м. |
| **Г** | Гибкость | 4 | лазание по канату, шесту, поднимание гантелей. |
|  |  | 5 | пружинящие приседания |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 289.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Для большего удобства и дополнительного отдыха посетителей желательно, чтобы рядом с гостиницей находилось удобное спланированное пространство с продуманным ландшафтным дизайном, подчиняющимся рельефу местности. Что это за место?

**Ответ:**

**Задание 290.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В качестве мероприятий по дезинфекции в производственных цехах предприятий общественного питания необходимо проводить влажную и генеральную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств. Как часто на предприятиях общественного питания должна проводиться генеральная уборка?

1) 1 раз в неделю;

2) не реже 1 раза в месяц;

3) по мере необходимости;

4) 1 раз в 2 месяца.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 291.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Перед началом уборочных работ горничная выясняет, какие из номеров свободны или на брони в ожидании заезда, какие номера или места освободятся в течение дня и где следует произвести смену постельного белья или полотенец. Уборка в номерах производится согласно их статуса:

1) с табличками «Не беспокоить»;

2) комнаты гостей, где продолжают жить;

3) забронированные;

4) vip-номера;

5) свободные и грязные комнаты, из которых сегодня уехали.

Установите правильную последовательность уборки номеров различного статуса.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 292.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь вести диалоги с постояльцами на иностранном языке.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Der Gast möchte Sport treiben. An welchen Dienst soll sich Hotelgast im Hotel wenden?

**Ответ:**

**Задание 293.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с темой физической культуры и спорта, здоровья.

Viele Jugendliche treiben Sport. Sie joggen, schwimmen, laufen, fahren Rad, spielen Tennis, Fußball oder Volleyball. Einige Menschen treiben Sport, um gesund zu sein, andere Menschen machen Sport professionell. Sport macht unseren Körper stärker und formt auch unseren Geist und Charakter.

Дайте развернутый ответ на вопрос: *Wozu müssen die Menschen Sport treiben?*

**Ответ:**

**Задание 294.**

***Прочитайте текст и установите последовательность***

Сотрудник гостиницы должен владеть иноязычной лексикой по теме спорта и физической культуры.

Прочитайте заголовки текстов.

Schule in Not geholfen

Tendenz steigend

Jung, aber karrierebewusst

Прочитайте тексты.

**1)** Als die Turnhalle eines Kölner Gymnasiums geschlossen wurde, um renoviert zu werden, da wurden die Schüler und deren Eltern traurig. Denn das war der einzige Ort, wo der Sportunterricht bisher stattgefunden hat. Seit diesem Dienstag müssen die Schüler aber auf den Sportunterricht nicht mehr verzichten. Dank ihrem Sportlehrer. Er kam auf die Idee, für die Zeit der Renovierung einen Kooperationsvertrag mit dem naheliegenden Sportverein abzuschließen.

**2)** Wer gestern den Marathonlauf in Göttingen verfolgt hatte, dem ist sicher das Läufer-Trio im gelben Trikot aufgefallen. Die drei haben vor kurzem ins Sportverein „Merkur“ gewechselt. Aus ganz einfachem Grund: Beim „Merkur“ ist die Konkurrenz stärker, so die 12-jährige Angela. Und wenn man zum besten Marathonläufer werden will, dann kommt es nicht nur auf die Bedingungen an.

**3)** Eine Studie der Münchener Soziologen hat Furore gemacht. Im Vergleich zu 2007 treiben 2010 mehr Jugenliche Sport. Während 2007 nur jeder Zweite seine Freizeit am Computer verbrachte, ist es 2010 nur jeder Dritte. Dabei hat sich die Zahl der Jugendlichen, die sich für ein regelmäßiges Training entscheiden, fast verdoppelt.

К каждому заголовку подберите соответствующий ему текст.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 295.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма. На здоровье человека оказывают влияние многие факторы.

Расположите факторы, влияющие на здоровье, в порядке убывания их влияния.

Факторы, влияющие на здоровье:

1. наследственность;
2. образ жизни;
3. уровень медицинской помощи;
4. окружающая среда.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 296.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Приступая к уборке санузла, горничная должна:

1) распылить освежитель;

2) надеть маску;

3) снять перчатки и продезинфицировать руки;

4) надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 297.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Какие требования по технике безопасности могут предъявляться к официанту?

1) проветривать зал ресторана;

2) следить за исправностью пожарной безопасности в зале ресторана;

3) открывать бутылки с шампанским вне зала ресторана;

4) просматривать полученную посуду на наличие трещин и сколов.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 298.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Для переноса посуды, блюд, напитков официанты используют большие, средние и малые подносы. На поднос обязательно кладут полотняную салфетку, форма и размер которой должны соответствовать размеру подноса. Салфетка необходима для того, чтобы избежать скольжения находящихся на подносе предметов и обеспечить их устой­чивость. При работе с подносом нужно следить и за тем, чтобы он был заг­ружен равномерно. Как должны располагаться на подносе высокие и громоздкие, низкие и легкие предметы?

**Ответ:**

**Задание 299.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В эпоху повышенного внимания к гигиене и безопасности дезинфекция в гостиницах стоит на одном из первых мест в списке приоритетов для отельеров. Ее проведение регламентируется строгими санитарными нормами и правилами. Их соблюдение гарантирует не только чистоту, но и безопасность гостей, поэтому компромиссы здесь недопустимы. Можно ли проводить дезинфекцию химическими средствами в присутствии постояльцев гостиницы?

**Ответ:**

**Задание 300.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Менеджер по бронированию в гостинице значительную часть своего дня проводит за компьютером. Время работы за компьютером может исчисляться часами, и появляется вероятность возникновения проблем со здоровьем. Укажите два риска для здоровья, на которые стоит обратить внимание в первую очередь.

**Ответ:**

**Задание 301.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Постоянное длительное и неудобное положение за рабочим местом менеджера по бронированию может приводить к болям различной степени в спине, шее и даже плечах. Со временем такие боли могут стать хроническими и влиять на самочувствие сотрудника в целом. Что необходимо сделать, в первую очередь, чтобы обезопасить себя от проблем с опорно-двигательным аппаратом.

**Ответ:**

**Задание 302.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Профессиональное здоровье менеджера по бронированию - основа эффективной работы современной гостиницы. Среди ведущих факторов риска, влияющих на здоровье менеджера, называют многочасовое сидение в неудобном кресле и постоянная работа за компьютером. К каким изменениям в состоянии здоровья — это может привести?

**Ответ:**

**Задание 303.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Спортивно-оздоровительные услуги в гостиничном деле являются частью предлагаемого продукта, именно поэтому специалистам необходимо использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности, а такжезнать средства профилактики перенапряжения. Существуют различные оздоровительные виды эффективных мероприятий на свежем воздухе.

Установите соответствие между характеристикой оздоровительных мероприятий и их видами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристика оздоровительных мероприятий | | Виды оздоровительных мероприятий | |
| **А** | Процедура, основанная на воздействии воздушной среды относительно человеческого организма. Основной целью такой процедуры является обогащение всех органов молекулами кислорода воздуха. | 1 | Гелиотерапия |
| **Б** | Процедура, основанная на воздействии различных эфирных масел. Ароматические масла оказывают положительные действия на жизненные процессы организма. В зависимости от вида масла ароматерапия в силах изменить давление, пульс, ритм дыхания. | 2 | Гидроневесомость |
| **В** | Процедура, основанная на воздействии ультрафиолетового излучения. Сочетание ультрафиолета с морской водой, воздухом с отрицательными ионами, подвижного образа жизни и климатом дает хорошие результаты лечения. | 3 | Аэротерапия |
|  |  | 4 | Ароматерапия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 304.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Умение справляться с многозадачностью – одно из основных требований к менеджеру по бронированию в гостинице: делать все сразу, сохраняя при этом качество работы неизменно высоким. Большая нагрузка и работа без отдыха на постоянной основе очень быстро приведет к стрессу, что впоследствии выльется в перегорание и депрессию. Что можно предпринять для борьбы со стрессом менеджеру по бронированию.

**Ответ:**

**Задание 305.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности для решения поставленных задач в пределах компетенции работников применяются информационные технологии. Зачастую используется табличный процессор MS Excel. Ввод данных в ячейки таблицы возможен в нескольких форматах, наиболее часто встречается общий формат ячеек, числовой, денежный, процентный, формат дата и время.

Установите соответствие между видом значения в ячейке и заданным для этой ячейки форматом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Значение в ячейке | | Формат ячеек | |
| **А** | Установка значений с добавлением к числу обозначения денежной единицы | 1 | Общий |
| **Б** | Представление чисел в большинстве случаев так, как они были введены | 2 | Процентный |
| **В** | Представление числа в виде даты определенного типа | 3 | Числовой |
| **Г** | Представление числа в виде десятичной дроби с заданным количеством десятичных знаков | 4 | Денежный |
|  |  | 5 | Дата |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 306.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности для решения поставленных задач в пределах компетенции работников применяются информационные технологии. В гостиничном деле специалист должен уметь применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Например, для подбора соответствующего запросам клиента тура необходимо знать цель туризма.

Установите соответствие между типом туризма и рекомендуемыми туристическими направлениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип туризма | | Туристические направления | |
| **А** | Горный | 1 | Великобритания, Китай |
| **Б** | Приморский | 2 | Германия, Нидерланды |
| **В** | Бальнеологический | 3 | Испания, Хорватия |
| **Г** | Познавательный | 4 | Швейцария, Австрия |
|  |  | 5 | Чехия, Венгрия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 307.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Доходы, себестоимость, прибыль - показатели, на величину которых влияет множество факторов. Связь между всеми переменными не всегда можно быстро увидеть и просчитать. Чтобы определить важные параметры и их влияние на результативный показатель, используют факторный анализ, который проводится в несколько этапов:

1) классификация и систематизация факторов;

2) практическое использование факторной модели (подсчет резервов прироста результативного показателя);

3) моделирование взаимосвязей между результативным и факторными показателями

4) отбор факторов;

5) расчет влияния факторов и оценка роли каждого из них в изменении величины результативного показателя.

Установите правильную последовательность этапов проведения факторного анализа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 308.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

После того как принят заказ, официант определяет последовательность его выполнения. Обычно передача заказа на производство в ресторане осуществляется по схеме, включающей следующие действия:

1) передается заказ в сервиз-бар;

2) передает заказ в горячий цех;

3) пробивается чек в кассе;

4) передает заказ в холодный цех.

Установите правильную последовательность этих действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 309.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Программный продукт «1С: Ресторан» предназначен для автоматизации процессов обслуживания посетителей на предприятиях индустрии питания. При помощи этого продукта можно реализовывать различные схемы обслуживания клиентов и автоматизировать рабочие места.

Соотнесите схемы обслуживания клиентов и их характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Схемы обслуживания клиентов | | Характеристика схемы обслуживания клиентов | |
| **А** | Table-service | 1 | В каждом зале ресторана может быть установлена своя схема обслуживания посетителей |
| **Б** | Fast-food | 2 | Классическое обслуживание с официантом, оформление предварительного заказа на столик |
| **В** | Смешанная | 3 | Быстрые продажи, обслуживание без официанта |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 310.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В современных ресторанах, кафе, барах широко применяются автоматизированные системы управления. Официант может принимать у гостя заказ с помощью мобильно­го терминала «Ньютон». При использовании этого терминала официант осуществляет следующие действия:

1) набрав заказ с указанием стоимости блюд, сохраняет его в памяти компью­тера;

2) в зависимости от заказа гостя открывает на тер­минале ассортимент бара, кухни, затем разделы меню, карты вин;

3) с помощью электронной ручки терминала открывает счет на столе гостя;

4) подходит к синхронизатору и нажимает на мобильном терминале операцию «Синхронизация», инфракрасные лучи сходятся, в результате чего в баре и на кухне на принтерах выводится заказ.

Установите правильную последовательность принятия заказа через мобильный терминал.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 311.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь применять иностранный язык для решения профессиональных задач с помощью средств информационных технологий.

Прочитайте предложения.

1. Unter dem Gadget verstehe ich ein Telefon, Tablet oder Netbook.

2. Wenn vor 20 Jahren eine Person nur von ihrem eigenen Computer träumen konnte, hat jetzt fast jeder sein eigenes Gadget, das viele Funktionen erfüllt.

3. In der modernen Welt findet die Technologieentwicklung sehr schnell statt.

4. Diese Dinge nehmen einen sehr wichtigen Platz im Leben des modernen Menschen ein.

Расставьте предложения в правильном порядке так, чтобы получился логически структурированный текст.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 312.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В большинстве высококлассных отелей подразделение горничных работает 24 часа в сутки - в три смены. Какой график позволяет осуществлять так называемый «бесшовный сервис»?

1) 1 смена с 7.00 до 15.30, вторая с 15.00 до 21.30, третья с 21.30 до 7.00;

2) 1 смена с 8.30 до 15.30, вторая с 13.00 до 21.00, третья с 21.00 до 8.30;

3) 1 смена с 9.00 до 13.30, вторая с 13.00 до 20.30, третья с 20.00 до 9.00.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 313.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio. Модуль «Управление номерным фондом» позволяет получить любую отчетность за любой период времени, дает полный набор возможностей для работы службы. Для обозначения статуса номеров в этом модуле используются английские сокращения**.** Соотнесите статус и его обозначение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Статус | | Обозначение | |
| **А** | OС – статус | 1 | Выездной, гость уже выписался |
| **Б** | DP – статус | 2 | Номер для некурящих |
| **В** | DN – статус | 3 | Забронированный номер для особо важных гостей |
| **Г** | NS – статус | 4 | Жилой, занятый |
|  |  | 5 | Выездной, но гость еще не расплатился |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 314.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Соединяя гостиничную АСУ и систему интернет-бронирования, гостиница и агент имеют возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, предлагаемых гостиницей категориях номеров и услугах, текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей. Примерная последовательность интернет бронирования выглядит так:

1) система автоматически обрабатывает заказ, оправляет предварительное подтверждение;

2) после получения соответствующих гарантий, агент дает окончательное подтверждение брони, копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу;

3) клиент заходит на веб-сайт системы интернет бронирования и знакомится с правилами бронирования;

4) клиент находит гостиницу, заполняет необходимые информационные поля, оправляет заказ по электронной почте;

5) информация о бронировании заносится в график загрузки.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 315.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В настоящее время существует довольно много систем автоматизации гостиничных комплексов. Отличаясь по ряду характеристик друг от друга, они тем не менее имеют единый ряд компонентов, которые повторяют основные функции любого гостиничного предприятия. Модуль автоматизации службы портье позволяет решать различные задачи.

Установите соответствие между задачей и ее решением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Решение | | Задача | |
| **А** | система помогает следить за статусом номера и вовремя его убирать. Для удобства планирования система подсказывает, в каких номерах необходимо проводить выездную уборку, в каких текущую, какие номера свободны, а какие на ремонте. | 1 | Отчетность |
| **Б** | система помогает легко отследить баланс проживающих гостей. При этом система контролирует кредитные лимиты гостя, средства, заблокированные на его кредитной карте, а также внесенные авансы. | 2 | Контроль загрузки гостиницы |
| **В** | учет ведется по номерам или местам. Для быстрого и удобного поиска свободных номеров система предоставляет удобные инструменты, с помощью которых можно быстро получить полную информацию по загрузке гостиницы. Информация предоставляется на любой запрашиваемый срок и может быть показана в графическом виде. | 3 | Контроль состояния номерного фонда |
|  |  | 4 | Ведение взаиморасчетов с гостями |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 316.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Позитивизм (франц. positivisme, от лат. positivus - положительный), философское направление, исходящее из тезиса о том, что всё подлинное, «положительное» (позитивное) знание может быть получено лишь как результат отдельных специальных наук и что философия как особая наука, претендующая на самостоятельное исследование реальности, не имеет права на существование.

Установите соответствие между этапами развития позитивизма и их особенностями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы развития позитивизма | | Особенность | |
| **А** | Позитивизм | 1 | анализ языковых форм знания |
| **Б** | Эмпириокритицизм | 2 | критика логических понятий |
| **В** | Неопозитивизм | 3 | систематизация научного знания |
|  |  | 4 | обоснование причин смены общественно-экономических формаций |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 317.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Великая Отечественная война 1941–1945, освободительная война народов СССР против нацистской Германии и её союзников, важнейшая и решающая часть [Второй мировой войны 1939–1945 гг.](https://bigenc.ru/c/vtoraia-mirovaia-voina-1939-1945-480c9b) Акт о безоговорочной капитуляции Германии был подписан 8 мая 1945 года. Советские войска разгромили фашистскую Германию и освободили мир от фашизма.

Расположите события Великой Отечественной войны в хронологической последовательности:

1) контрнаступление Красной армии под Москвой;

2) поражение советских войск под Харьковом;

3) введение осадного положения в Москве;

4) оборона Брестской крепости.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 318.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Конфликт - ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, не совместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

Установите соответствие между видом конфликта и его определением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение: | | Вид конфликта | |
| **А** | состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей | 1 | межгрупповой конфликт |
| **Б** | столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнёров по общению | 2 | внутриличностный конфликт |
| **В** | столкновение противоположно направленных интересов различных групп | 3 | межличностный конфликт |
|  |  | 4 | конфликт между группой и личностью |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 319.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Социальная группа - устойчивое объединение людей, имеющих общие значимые признаки: интересы, отношение к средствам производства, положение в обществе, культура и традиции.

Установите соответствие между социальными группами и их характеристиками.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Социальная группа | | Характеристика | |
| **А** | Сословие | 1 | права и обязанности закреплены обычаем и законом |
| **Б** | Класс | 2 | языковая, территориальная, экономическая и культурная общность |
| **В** | Нация | 3 | небольшие группы людей, различающиеся по их отношению к средствам производства |
|  |  | 4 | большие группы людей, различающиеся по их отношению к средствам производства |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 320.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Глобальные компьютерные системы бронирования представляют собой объединение отелей, которые самостоятельно предоставляют информацию о себе, указывают цены и наличие мест с помощью бэк-офисов, установленных в отелях, или через интернет.

В число глобальных систем бронирования **НЕ** входит:

1) Worldspan;

2) Sabre;

3) Booking;

4) Amadeus.

**Ответ:**

**Задание 321.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, обозначающей предметы, понятия и действия, связанные с использованием компьютера, интернета и современного программного обеспечения.

Установите соответствие между терминами на немецком языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Слово | | Перевод | |
| **А** | das Laptop | 1 | флешка |
| **Б** | Computer neu starten | 2 | ноутбук |
| **В** | der USB-Stick | 3 | перезагрузить компьютер |
| **Г** | das Passwort | 4 | пароль |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 322.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Глагол в английском языке — это часть речи, которая выражает действие или состояние как процесс. Он характеризуется грамматическими категориями времени, наклонения, залога и другими.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Пропущенные глаголы | |
| **А** | Nick said he \_\_\_\_\_ for me at the corner of the street. | 1 | has met |
| **Б** | He always meets me at the station but today he \_\_\_ me near the bus stop. | 2 | has changed |
| **В** | The garden \_\_\_\_ a lot since I was there last. | 3 | was waiting |
|  |  | 4 | was having |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 323.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Чрезвычайная ситуация - это обстановка на определённой территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

Установите соответствие между видом чрезвычайной ситуации и примером чрезвычайной ситуации.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид чрезвычайной ситуации | | Пример чрезвычайной ситуации | |
| **А** | Природная | 1 | **Авария на атомной электростанции** |
| **Б** | Техногенная | 2 | Эпидемия |
| **В** | Биолого - социальная | 3 | Землетрясение |
|  |  | 4 | Изменение состояния атмосферы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 324.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Система FidelioFrontOffice, — это мощный инструмент, позволяющий существенно повысить уровень обслуживания гостей и увеличить прибыль. Система состоит из взаимосвязанных программных модулей управления гостиницей, работающих совместно, что позволяет повысить эффективность работы данного предприятия.

Соотнесите модули стандартного пакета системы FidelioFrontOffice с их возможностями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Возможности модуля | | Модуль | |
| **А** | Быстрый поиск гостя для его заселения, просмотра или измененияинформации, показ доступных комнат по их типам, возможность печати регистрационной карты гостя в виде стандартизованного формуляра, ведение истории комнаты, переселения из комнаты в комнату и др. | 1 | Бронирование |
| **Б** | Установления тарифов, внесения изменений, подселение и заполнение профайлов. | 2 | Модуль ночного аудита |
| **В** | Закрытие финансового дня и все бухгалтерские функции за день, автоматическое начисление тарифов за проживание и налогов, выявление гарантированных неявок, изменение статуса негарантированных неявок, показ информации о кассирах с незакрытой кассовой сменой, неоплаченных отъездах, неявках и др. | 3 | Портье |
| **Г** | Изменять статус номера по типу комнаты, назначать комнаты и отчеты по всем распределениям, выдавать задание горничным (отчеты по работе горничных), отчеты по несоответствиям состояния комнат, опция быстрой уборки. | 4 | Модуль управления досугом |
|  |  | 5 | Модуль управления номерным фондом |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 325.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Профайл гостя- это та информация о госте, которая сохраняется после его отъезда. Современная автоматизированная система управления в гостинице позволяет сохранять информацию обо всех гостях, когда-либо проживающих в отеле. Укажите данные, которые содержит профайл гостя.

**Ответ:**

**Задание 326.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Воровство у отеля – самый неприятный вид воровства с точки зрения его собственников. Клиентам предлагается достаточно широкий набор технических средств и организационных мер, которые позволяют снизить количество актов такого воровства или снизить привлекательность такого воровства, если даже оно удастся, за счет неминуемого наказания за него. Этот набор состоит, прежде всего, из системы контроля и управления доступом (СКУД). Также используется «противосаботажная» система – система интеллектуального управления электропитанием гостевых номеров. Запишите, как работает данная система.

**Ответ:**

**Задание 327.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь применять иностранный язык для использования современных информационных технологий

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Ein Hotelgast möchte einen Computer verwenden, um eine E-Mail zu senden. | 1 | У гостя отеля сломался ноутбук. В какую службу он может обратиться? |
| **Б** | Ein Hotelgast hatte einen Laptop kaputt gemacht. An welchen Dienst kann er sich wenden? | 2 | Гость отеля хочет воспользоваться компьютером, чтобы отправить электронное письмо. |
| **В** | Bitte senden Sie dem Hotelgast eine E-Mail. | 3 | Гостю отеля надо отправить электронное письмо. |
|  |  | 4 | Гость отеля хочет распечатать документ. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 328.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Чтобы заселить гостя в номер и сформировать уведомление для регистрации по месту пребывания, портье заполняет сведения о нем. В автоматизированной системе ему необходимо выполнить последовательность действий:

1)открыть бронирование, нажав на него;

2)сохранить сведения;

3)найти бронирование в календаре или с помощью фильтра;

4)нажать «Редактировать» в строке гостя;

5)заполнить недостающие данные.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 329.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Современная автоматизированная система управления в гостинице позволяет сохранять информацию обо всех гостях, когда-либо проживающих в отеле. Профайл гостя представляет собой запись информации. Профайл отображает информацию о будущих и прошлых проживаниях гостя. Укажите данные, которые содержит профайл гостя.

**Ответ:**

**Задание 330.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между терминами на немецком языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | der Laptop | 1 | электронная почта |
| **Б** | der Tablet-PC | 2 | планшет |
| **В** | die E-Mail | 3 | средства массовой информации |
| **Г** | Die Kommunikationsmedien | 4 | ноутбук |
|  |  | 5 | информационные технологии |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 331.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между терминами на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | a laptop | 1 | электронная почта |
| **Б** | mass media | 2 | планшет |
| **В** | Email | 3 | средства массовой информации |
| **Г** | Information technology | 4 | ноутбук |
|  |  | 5 | информационные технологии |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 332.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Словосочетание — это соединение двух самостоятельных слов, связанных подчинительной связью. Подчинительной называется связь, которая связывает неравноправные компоненты, один из которых является главным, а другой — зависимым; от главного слова к зависимому можно поставить вопрос.

Установите соответствие между словосочетанием и его характеристикой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Словосочетание | | Характеристика словосочетания | |
| **А** | Заказ такси | 1 | Состоит из глагола и имени существительного, тип связи - управление |
| **Б** | Индивидуальное бронирование | 2 | Состоит из имени прилагательного и существительного, тип связи - примыкание |
| **В** | Обмен валюты | 3 | Состоит из двух имен существительных, тип связи - примыкание |
| **Г** | Предоставлять услуги | 4 | Состоит из двух имен существительных, тип связи - управление |
|  |  | 5 | Состоит из имени прилагательного и существительного, тип связи –согласование |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 333.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Документы бывают временного и постоянного хранения, срок зависит от важности документа (приказ Росархива от 20.12.2019 №236).

Установите соответствие между видами организационно-распорядительных документов и сроками их хранения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид документов | | Сроки хранения | |
| **А** | Штатное расписание организации по месту разработки и утверждения | 1 | 5 л., ЭПК |
| **Б** | Докладная записка | 2 | Постоянно |
| **В** | Приказ по личному составу | 3 | 1 год |
| **Г** | Служебная записка о нарушении правил внутреннего трудового распорядка | 4 | 75 л. |
|  |  | 5 | 10 л. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 334.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать названия современных средств информатизации на иностранном языке.

Расставьте абзацы текста в правильном порядке.

**Deutschland und Internet**

**А.** Aber seien wir objektiv und sehen uns einige Angaben an. Die Statistik zeigt, dass die Frage, wer derzeit das Internet in Deutschland nutzt, eng mit solchen Faktoren verknüpft ist wie Alter, Bildung und Einkommen. Es ist leicht zu verstehen, dass ein Internetnutzer jünger ist, einen höheren Bildungsabschluss hat und in Haushalten mit vergleichsweise höherem Einkommen lebt.

**Б.** Internet ist kein Luxus mehr, sondern Arbeitsmittel, Art der Zerstreuung und des Zeitvertreibs. Es wurde festgestellt, dass so gut wie halb Bevölkerung in Deutschland das Internet nutzt (zwischen 14 und 75 Jahren). Über 40 Mio Deutsche gehen täglich ins Internet. Manchen liegt es schon im Blut, online zu sein. Schockiert es nicht, dass der Mensch virtuelles Leben der Realität vorzieht, dass das Internet zur Lebensweise wird?

**В.** Im Durchschnitt sind die Internetnutzer in Deutschland pro Tag etwa eine Stunde online. Und welche Online-Dienste werden am häufigsten genutzt? Dazu gehören E-Mail, allgemeine Onlinerecherche, die Nutzung von Informationsdiensten. Von den 46 Prozent der Onliner in Deutschland hat jeder zweite schon einmal über das Internet eingekauft. Die Mehrheit kauft allerdings nur ein- bis fünfmal im Jahr online ein. Das Internet wird aber hinsichtlich problematischer Inhalte (Sex und Gewalt) auch scharf kritisiert. Leider bezieht sich das auch auf andere audiovisuelle Medien wie Fernsehen, Video, DVD. Was zum Nachdenken anregt: in über 70 Prozent der Familien, in denen Kinder und Jugendliche leben, wird die Internetnutzung in keiner Form kontrolliert… Die Mehrheit der Befragten spricht sich für ein Verbot unerwünschter Inhalte im Internet durch die Regierung aus. Also, das Internet ist jedem zweiten Menschen in Deutschland wichtig. Fast jeder, der es mal „probiert“ hat, kann sich sein Leben ohne Internet nicht mehr so voll vorstellen.

Расположите абзацы в правильной последовательности, чтобы получился логически структурированный текст.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
|  |  |  |

**Задание 335.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке и уметь применять их в речи.

Установите соответствие между терминами на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Internet access | 1 | Сайт отеля |
| **Б** | the hotel's website | 2 | Доступ в Интернет |
| **В** | social networks | 3 | Интернет технологии |
|  |  | 4 | Социальные сети |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 336.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь применять иностранный язык для использования современных информационных технологий

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Ich\_\_\_\_ nicht den Anschluss zum Internet finden | 1 | senden |
| **Б** | Unter Internet \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ man das globale Netz, welches alle lokale und globale Nutzer in ein einheitliches System vereinigt. | 2 | kann |
| **В** | Ich möchte eine E-Mail \_\_\_ | 3 | sagen |
|  |  | 4 | versteht |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 337.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Доменная система имен позволяет пользователям использовать удобные и запоминающиеся доменные имена вместо сложных числовых IP-адресов.

DNS - адрес включает более удобные для пользователя буквенные сокращения, которые разделяются точками на отдельные информационные блоки (домены). Вам необходимо восстановить иерархическую структуру адреса — файл **demo.net** размещен на сервере **test.edu**, доступ к которому осуществляется по протоколу **http**.

Укажите последовательность фрагментов, составляющих адрес указанного файла в Интернете.

1) test.edu;

2) demo.net;

3) /;

4) http;

5) ://;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 338.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Проектирование диспетчеризации и автоматизации инженерных систем гостиничного предприятия - это сложный многоэтапный процесс.

Соотнесите основные этапы проектирования системы диспетчеризации и автоматизации инженерных систем и их содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Основные этапы проектирования системы диспетчеризации и автоматизации инженерных систем | | Их содержание | |
| **А** | Подготовительный | 1 | Производится оценка инженерных комплексов на объекте. Определяются наиболее важные моменты: уровень автоматизации существующих систем, подбор оборудования, программного обеспечения, расчет стоимости. |
| **Б** | Разработка технического задания | 2 | Проект проверяется на соответствие действующим нормативным документам, подлежит обязательному согласованию в государственных органах. |
| **В** | Проектирование | 3 | Производится осмотр объекта, анализ предоставленных заказчиком документов, подготовка эскиз-проекта |
| **Г** | Согласование | 4 | Подготовка проектного документа, на основании которого впоследствии будут осуществляться монтажные работы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 339.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Средство защиты человека — это средство, предназначенное для предотвращения или уменьшения воздействия на работника опасных и (или) вредных производственных факторов.

Обязан ли работник компенсировать денежные средства, потраченные работодателем на приобретение средств индивидуальной защиты?

**Ответ:**

**Задание 340.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Специфика гостиничного сервиса не терпит медлительности. Ни одна технологическая операция в гостинице не должна быть утомительной и занимающей у клиентов много времени. Большая роль в ускорении процесса работы принадлежит системам автоматизации гостиниц. На сегодняшний день большая часть гостиниц автоматизированы, ведь преимущества данных систем очевидны не только отельерам, но и гостям.

Соотнесите стадии развития технологий, применяемых гостиницей (службой приема и размещения) и их описания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Стадия | |
| **А** | Все зачисления на счет клиента проводятся одновременно с зачислением на счета отделов при оказании гостям услуг, что позволяет быстро произвести все необходимые расчеты при выезде. | 1 | неавтоматизированная технология |
| **Б** | Все записи служба приема и размещения производит вручную. Данные по бронированию и плотность загрузки заносятся в специальную таблицу; статус номера отражается на стенде, каждое подразделение ведет свою отчетность о предоставленных клиенту услугах, а для сверки и конечного формирования счета передает ваучеры в службу приема и размещения. | 2 | полуавтоматизированная  технология |
| **В** | Часть операций проводится вручную, а часть выполняется с использованием специального оборудования. Кассовые аппараты и другое оборудование позволяют часть процедур, связанных с процессом оформления документов при въезде, выездерасчете гостей, производить более быстро и точно. Оборудование не является частью общей системы и требует специального технического обслуживания | 3 | смешанная технология |
|  |  | 4 | автоматизированная технология |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 341.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Выбирая программное обеспечение, необходимо сравнивать системы одного класса и схожей функциональности. Затем, сопоставив все факторы и получив информацию о стоимости программного продукта, следует провести сравнительный анализ между фирмами-конкурентами и сделать выбор. Укажите три критерия выбора АСУ в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 342.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Автоматизированная система должна адаптироваться к условиям конкретной гостиницы и обладать повышенной степенью надежности, поскольку в ней осуществляется работа не только с финансовой информацией, но и настоящими деньгами. В настоящее время на рынке представлены как зарубежные разработки, адаптированные для применения в России так и отечественные системы.

Какая система не является самостоятельной, а служит дополнением к основным системам, расширяя их функциональность?

1) OPERA;

2) Контур отель;

3) 1С;

4) TRAKO.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 343.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Постоянное развитие компьютерных программ позволяет создавать комплексную систему управления гостиничным предприятием, автоматизировать и рационализировать взаимодействие всех его подразделений. Автоматизированные системы управления, используемые в отелях, подразделяются на классы.

Установите соответствие между классом АСУ и его назначением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назначение | | Класс | |
| **А** | системы интернет-бронирования | 1 | Frontoffice |
| **Б** | системы центрального бронирования, предоставляют гостиничным цепочкам и управляющим компаниям возможность осуществления бронирования номеров отелей сети из центрального офиса | 2 | POS-системы |
| **В** | системы автоматизации службы приема и размещения, включает в себя службы бронирования, портье, управления номерным фондом | 3 | WebRes |
|  |  | 4 | CRS-системы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 344.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо понимать письменные тексты на базовые профессиональные темы на иностранном языке.

**Gästeempfang (Check-in)**

Die Rezeption ist das „Herz“ des Hotels. Eine Rezeption oder Empfang ist ein Empfangstresen im Vorraum eines Gebäudes oder Raumes, an dem ein Mitarbeiter Personen empfängt oder betreut.

An der Rezeption kann der Gast einen ersten Eindruck vom Hotel gewinnen - sie ist die Schnittstelle zwischen dem Hotel und dem Gast.

An der Rezeption im Hotel findet sich meistens ein Angestellter, der den Ankommenden Auskünfte erteilt, Schlüssel ausgibt oder annimmt und Anmeldungen sowie Abmeldungen bearbeitet. Den unterschiedlichen Wünschen vieler Gäste muss hier- auch in Stresssituationen – höfflich und korrekt entsprochen werden.

Запишите ответ на следующий вопрос: Was füllt der Gast an der Rezeption?

**Ответ:**

**Задание 345.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке, понимать тексты на базовые профессиональные темы.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложения на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Iwould like to stay at a quiet inexpensive hotel not far from the center of the city. | 1 | Я хотел бы остановиться в большой современной гостинице в центре города. |
| **Б** | I would like to stay at a large modern hotel downtown. | 2 | Я хотел бы номер с видом на озеро |
| **В** | Iwould like a room with a view of the lake. | 3 | Я хотел бы остановиться в спокойной недорогой гостинице недалеко от центра города. |
|  |  | 4 | Я хотел бы зарезервировать небольшой номер люкс. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 346.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности специалист должен уметь понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы, как на государственном языке, так и на иностранном. Одним из самых востребованных направлений в применении информационных технологий (ИТ) является защита от киберпреступлений. Общее количество мошенничеств данного вида стремительно увеличивается, в прямой пропорциональности внедрения современных ИТ- технологий. Это влечет за собой большие проблемы в защите данных.

Установите соответствие между разновидностями киберпреступлений и их определениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Значение в ячейке | | Формат ячеек | |
| **А** | Деятельность, связанная чаще всего со взломом лицензионного ПО, серверов, чужих компьютеров и проч. | 1 | Пиратство |
| **Б** | Воровство приватной информации, связанной с авторизацией на том или ином сайте (портале, терминале) | 2 | Кража паролей |
| **В** | Правонарушение, суть которого заключается в использовании произведений науки, литературы и искусства без разрешения авторов или правообладателей | 3 | Хакерство |
| **Г** | Воровство кредитных карточек и других банковских реквизитов | 4 | Самопереводы |
|  |  | 5 | Фишинг |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 347.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Бронирование номеров — предварительное резервирование номеров, производимое отделом бронирования по заявкам клиентов. В большинстве гостиниц данная услуга осуществляется бесплатно. Для гостиницы желательно, чтобы бронирование было произведено заранее, многие гостиницы предлагают скидки, если гость забронирует номер задолго до приезда.

Укажите показатели, определяющие бронирование.

**Ответ:**

**Задание 348.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одними из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Сейфы предназначены для хранения широкого спектра вещей, которые не могут поместиться в боксе для безопасного хранения на стойке администратора.

Укажите три типа сейфов, которые использует большинство гостиниц.

**Ответ:**

**Задание 349.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Языковая модель — это тип модели глубокого обучения, которая понимает и генерирует текст на человеческом языке.

Установите соответствие языковой модели и типа документа.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Языковая модель | | Тип документа | |
| **А** | Довожу до Вашего сведения… | 1 | Заявление |
| **Б** | Прошу предоставить… | 2 | Служебная записка |
| **В** | Дана … в том, что … действительно работает | 3 | Приказ |
| **Г** | Провести расследование по факту… | 4 | Счет-фактура |
|  |  | 5 | Справка |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 350.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог

1) Guten Morgen, Herr Schmidt! Wir machen gerade eine Statistik für eine Zeitung und wollen wissen, was man in Deutschland zum Frühstück isst.

2) Und was essen Sie nun zum Frühstück?

3) Normalweise esse ich kalt: ein Brötchen mit Käse oder ein Brot mit Schinken oder Wurst. Morgens esse ich auch gern ein Ei. Aber meistens trinke ich zuerst einen Salat.

4) Ja, also, ich frühstücke zu Hause. Meine Frau macht das Frühstück und um       7 Uhr sitzen wir am Tisch.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 351.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь строить простые высказывания о себе и своей профессии на иностранном языке

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | Wir \_\_\_\_\_\_\_\_ Studenten. | 1 | heißt |
| **Б** | Ich \_\_\_\_\_\_\_ Rezeptionist. | 2 | sind |
| **В** | Sie \_\_\_\_\_\_\_ Frau Kohl. | 3 | haben, habe. |
| **Г** | \_\_\_\_\_\_ Sie eine groβe Familie? – Ja, ich \_\_\_\_ eine groβe Familie. | 4 | den |
|  |  | 5 | bin |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 352.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Глагол в английском языке — это часть речи, которая выражает действие или состояние как процесс. Он характеризуется грамматическими категориями времени, наклонения, залога и другими.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Пропущенные слова | |
| **А** | Her English is very poor. She \_\_\_\_ study very hard. | 1 | had been said |
| **Б** | He \_\_\_ to London for three days. | 2 | shall be able to |
| **В** | He didn’t hear what \_\_\_\_\_. | 3 | must |
| **Г** | This question\_\_\_\_\_\_\_next Monday. | 4 | has been |
|  |  | 5 | will be discussed |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 353.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В начале смены все горничные идут на ежедневную пятиминутку, где менеджер поэтажной службы рассказывает об итогах предыдущего дня и событиях текущего. После этого каждая горничная получает лист-задание. Какая информация в нем указывается?

**Ответ:**

**Задание 354.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Гражданин решил открыть гостиничный бизнес в форме индивидуального предпринимательства. Какие документы ему необходимы для официальной регистрации бизнеса? Перечислите их через запятую.

**Ответ:**

**Задание 355.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Террористический акт - совершение взрыва, поджога или иных действий, устрашающих население и создающих опасность гибели человека, причинения значительного имущественного ущерба, либо наступления иных тяжких последствий.

На территории гостиницы обнаружен подозрительный предмет. У подозрительного предмета визуально различимы провода, антенны, поражающие элементы (металлические шарики, гайки, гвозди, контейнеры с легко воспламеняющимися - горючими жидкостями). К корпусу подозрительного предмета прикреплены такие предметы, как рация, мобильный телефон.

Кратко объясните, какие действия стоит предпринять в данном случае сотруднику гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 356.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Иностранный гость желает продлить своё пребывание в отеле, но у него закончился срок действия визы.

Каковы действия сотрудника службы приема и размещения?

1) сотрудник продлевает регистрацию иностранного гражданина по месту пребывания;

2) сотрудник не может продлить регистрацию иностранного гражданина по месту пребывания, необходимо сориентировать гостя в территориальный орган миграционного учета;

3) сотрудник отправляет уведомление в территориальный орган миграционного учета на продление визы;

4) гость может пребывать в отеле без регистрации, на срок продления визы, но не более 5 дней.

**Ответ:**

**Задание 357.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гость жалуется на головную боль и просит дать ему анальгетик. Каковы действия

администрации отеля?

1) администратору обязан дать гостю анальгетик;

2) администратор может предложить гостю воспользоваться медицинской аптечкой;

3) администратор может предложить обратиться в медицинский пункт, или в ближайший аптечный пункт, вызвать скорую помощь;

4) администратор не обязан помогать гостю в данной ситуации.

**Ответ:**

**Задание 358.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Под каждый из видов уборки составляется соответствующий регламент и последовательность выполнимых работ. У горничной на начало дня должен быть четкий план и памятка по уборке номера. В памятке указываются следующие действия по уборке номера:

1) мытье стаканов и раковины, чистка унитаза и ванны;

2) удаление крупного мусора из номера, если таковой имеется, удаление грязного постельного белья, после чего чистый комплект располагается рядом;

3) заправка кроватей;

4) протирание пыли, уборка комнаты пылесосом и мытье полов;

5) замена использованного инвентаря (мыла, туалетной бумаги и т.п.), замена халатов, тапочек и других предметов.

Установите правильную последовательность указания в памятке действий по уборке номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 359.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В высококлассных гостиницах категории не ниже 4 звезды производится так называемый вечерний сервис. Вечернее обслуживание жилых номеров производится ежедневно, с 18 до 21 часа, по возможности в отсутствие гостей. Подготовка номера включает в себя косметическую уборку и подготовку постели ко сну. Косметическая уборка включает в себя следующие действия:

1) убрать в санузле (в т.ч., поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей);

2) проветрить помещение;

3) протереть пыль в номере;

4) опустошить пепельницы и мусорные корзины;

5) привести в порядок посуду, которой укомплектован номер.

Установите правильную последовательность указания в памятке действий по уборке номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 360.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Петрова Ивана Сергеевича о бронировании двухместного номера «люкс» 26.09.ХХ, на 3 суток, заезд в 9:00. 26.09.ХХ Петров Иван Сергеевич не заехал в гостиницу без всякого предупреждения. Укажите вид отказа от бронирования:

1) аннуляция;

2) отмена;

3) неявка;

4) отсутствие.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 361.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Wir wohnen nicht im Zentrum. UnsereWohnung befindet \_\_\_\_\_ in einem ruhigen Ort am Rande der Stadt. Unser Haus hat 5 Stockwerke, \_\_\_\_\_ wohnen im dritten Stock.

\_\_\_\_\_\_\_ Zweizimmerwohnung \_\_\_\_\_\_\_ aus einemWohnzimmer, einem Schlafzimmer, einer Küсhe und einem Bad mit WC.

Расставьте пропущенные слова в порядке их следования в тексте:

1)sich;

2)unsere;

3)besteht;

4)wir.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 362.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

When we \_\_\_\_\_ with my family we usually stay in hotels. The best hotel we \_\_\_\_\_ in was in Turkey. It was really very big, very clean and \_\_\_\_ of people. There were two big \_\_\_\_\_\_ pools and one little pool for children.

Расставьте пропущенные слова в порядке их следования в тексте:

1. full
2. travel
3. stayed

4)swimming

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 363.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности специалист должен знать правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. В гостиничном деле для обслуживания гостей по разным видам программ различных сегментов потребителей при организации оздоровительно-восстановительных туров необходим определенный набор услуг и соответствующие поставщики данных услуг.

Установите соответствие между требованиями к обслуживанию туристов и поставщиками услуг.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Требования к обслуживанию туристов | | Поставщики услуг | |
| **А** | Пакет услуг | 1 | Автотранспортные предприятия |
| **Б** | Требования к условиям размещения | 2 | Кафе, рестораны |
| **В** | Рекреационные условия | 3 | Экскурсионные фирмы |
|  |  | 4 | Национальные парки, парки аттракционов |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 364.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.

Расположите слова в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. аt a large;
2. to stay;
3. I would like ;
4. hotel;
5. downtown;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 365.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В настоящее время в мире не существует общепринятого порядка расположения напитков в карте вин, поэтому при ее составлении следует руководствоваться следующими рекомендациями, принятыми в ресторанном бизнесе. Классическая последовательность расположения напитков в карте вин выглядит следующим образом.

1) табачные изделия;

2) столовые и марочные вина;

3) дижестивы;

4) аперитивы (игристые вина, сухие вины, соки).

Установите правильную последовательность расположения напитков в карте вин.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 366.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Оплата наличными производится в российских гостиницах в рублях в соответствии с законодательством Российской Федерации и по курсу, установленному распоряжением по отелю, и применяется на дату платежа. Информация о курсе рубля на текущий день должна располагаться на виду у клиентов во избежание недоразумений. При приеме денежных купюр кассир должен проверить их на подлинность.

Укажите, какими способами можно проверить подлинность денежных купюр.

**Ответ:**

**Задание 367.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Дети до 14 лет могут путешествовать только в сопровождении взрослых. После 14 лет дети могут путешествовать самостоятельно. При условии предоставления, каких документов происходит заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей?

**Ответ:**

**Задание 368.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо понимать тексты профессиональной направленности на иностранном языке.

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | Am Fenster \_\_\_ ein Sessel und ein Schreitisch | 1 | haben |
| **Б** | Die Wohnung \_\_\_ aus zwei Zimmern | 2 | stehen |
| **В** | Im Flur \_\_\_ wir eine Garderobe und einen Wandschrank. | 3 | gibt |
|  |  | 4 | besteht |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 369.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Выделяют несколько основных показателей деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия, каждый из которых имеет условное обозначение. Выберите из перечисленных тот показатель, который к ним **НЕ** относится:

1) RevPAR;

2) Staycation;

3) RevPAC;

4) Double Occupancy.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 370.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Стационарный генератор - это оборудование, которое схоже с передвижными электростанциями. Для какой категории гостиниц необходим стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе, лифтов) в течение не менее 24 часов?

**Ответ:**

**Задание 371.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В каждой организации для проведения мероприятий по охране труда должна быть введена должность специалиста по охране труда, либо создана комиссия, либо служба охраны труда. При какой численности работников законодательство предусматривает обязательное создание службы охраны труда?

**Ответ:**

**Задание 372.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В Российской Федерации виза необходима для любого по длительности пребывания. Виза — это специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию. Разрешение может быть проставлено в паспорте или представлять собой отдельный документ, например групповая туристическая виза. Каждая страна имеет свою классификацию виз, визовых категорий, визовых названий.

Соотнесите типы виз и их предназначение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предназначение | | Тип визы | |
| **А** | Выдается иностранным сотрудникам российских компаний только на основании официального приглашения. Для получения визы необходим рабочий контракт с компанией, лицензированной для найма иностранных граждан. | 1 | транзитная виза |
| **Б** | Обычно выдается на короткий срок до 5 дней для проезда по территории страны, выдавшей визу в третью страну. | 2 | рабочая виза |
| **В** | Ограниченная во времени поездка. Самый экономный и доступный вариант. Подходит для непродолжительных визитов, подразумевает однократный въезд на срок не более 30 дней. | 3 | дипломатическая виза |
|  |  | 4 | туристская виза |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 373.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов на иностранном языке.

В задании представлены предложения в которых пропущены слова.

К каждому предложению, представленному в левом столбце, подберите соответствующее слово из правого столбца:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенное слово | |
| **А** | Ein großes Hotel kann sein eigenes \_\_\_\_\_\_\_\_\_ haben. Das Reisebüro stellt den Hotelgästen Ausflüge, Stadtrundfahrten, Führungen in die Museen, Reiseführer und Dolmetscher zur Verfügung. | 1 | Minibars |
| **Б** | Heute ist es üblich, dass Gäste von ihren Zimmern aus telefonieren können. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ werden automatisch auf das Gastkonto transferiert. | 2 | Reisebüro |
| **В** | Heute sind fast in jedem Hotelzimmer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mit verschiednen Getränken zu finden. | 3 | Die Telefongebühren |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 374.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Порядок отпуска столовой посуды зависит от режима и особенностей работы службы питания. Столовая посуда и приборы для залов ресторанов поступают из кладовой под отчет лицу, ответственному за сохранность. В случае если столовая посуда пришла в негодность, то оформляется:

1) журнал учета столовой посуды, приборов, выдаваемых под отчет работникам;

2) бракеражный журнал;

3) акт на бой, лом и утрату посуды;

4) расходный ордер.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 375.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Наиболее распространенные показатели эффективности работы отеля: базовая цена, средняя стоимость номера за определенный отрезок времени, коэффициент использования номерного фонда, средний доход с номера за определенный отрезок времени, издержки, которые отель несет при подтверждении бронирования. Установите соответствие, между показателем и формулой для его расчета.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Формула для расчета | | Показатель | |
| **А** | частное от деления обычной выручки гостиницы от продажи номеров на число проданных номеров за соответствующий отрезок времени | 1 | Rack Rate (базовая цена) |
| **Б** | цена за номер без учета возможных скидок | 2 | ARR ( средняя цена номера) |
| **В** | показывает какой доход приносит один номер отеля независимо от того занят он в конкретный период времени | 3 | Коэффициент использования номерного фонда |
| **Г** | доля реализованных номеров в общем числе доступных номеров за определенный отрезок времени | 4 | Средний доход с номера |
|  |  | 5 | Cost of Sale (Издержки) |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 376.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Верное литературное произношение, знание и использование орфоэпических норм являются показателями культурного образованного человека. Умение правильно говорить на своем родном языке необходимо не только для ораторских выступлений, успешной работы, личной жизни, но и для того чтобы быть достойным представителем своего народа и наследником богатой русской культуры.

Укажите слово, в котором НЕВЕРНО выделена буква, обозначающая ударный гласный звук:

1. ;
2. ;
3. ;
4. .

**Ответ:**

**Задание 377.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Синтетические счета – это счета бухгалтерского учета, дающие обобщенные сведения о наличии и движении имущества, источников, обязательств. Номера и названия синтетических счетов закреплены в Плане счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности организации.

Соотнесите номера и названия счетов синтетического учета.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номера счетов синтетического учета | | Названия счетов синтетического учета | |
| **А** | Счет 10 | 1 | Расчетные счета |
| **Б** | Счет 20 | 2 | Материалы |
| **В** | Счет 51 | 3 | Расчеты с подотчетными лицами |
| **Г** | Счет 71 | 4 | Основное производство |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 378.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Декларирование соответствия - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. Порядок проведения декларирования соответствия состоит из следующих этапов:

1) проведение необходимых проверок и принятие решения о возможности регистрации декларации соответствия;

2) осуществление производственного контроля;

3) формирование и анализ доказательных материалов;

4) нанесение единого знака обращения;

5) регистрация декларации о соответствии.

Установите правильную последовательность этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 379.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В состав полной финансовой отчетности входят пять основных форм, каждая из которых имеет свой номер.

Соотнесите форму отчетности и номер, который ей соответствует.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма отчетности | | Номер, который ей соответствует | |
| **А** | Бухгалтерский баланс | 1 | Форма № 3 |
| **Б** | Отчет о финансовых результатах | 2 | Форма № 4 |
| **В** | Отчет о движении денежных средств | 3 | Форма № 1 |
| **Г** | Отчет об изменении капитала | 4 | Форма № 2 |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 380.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Заказ-счет на банкет выписывается в 5-ти экземплярах, утверждается руководителем предприятия и передается в кассу. Номер заказ-счета должен соответствовать номеру данного заказа в книге учета заказов. Бланки заказов хранят и учитывают как бланки строгой отчетности. Экземпляры заказ-счета распределяются между ответственными лицами.

Соотнесите ответственное лицо и экземпляр заказ-счета, который ему передается.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ответственные лица | | Экземпляры заказ-счета | |
| **А** | Метрдотелю | 1 | Первый |
| **Б** | Шеф-повару | 2 | Второй |
| **В** | Заказчику | 3 | Третий |
| **Г** | Кассиру | 4 | Четвертый |
|  |  | 5 | Пятый |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 381.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо понимать тексты профессиональной направленности на иностранном языке.

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Das Schlafzimmer ist nicht besonders groß. Dort steht ein Doppelbett. | 1 | В номере есть балкон. Балкон застеклён. |
| **Б** | Das Zimmer hat einen Balkon. DerBalkonistverglast.. | 2 | В коридоре у нас гардероб и стенной шкаф. |
| **В** | An der Wand gibt es helle Küchenmöbel, einen Elektroherd. | 3 | Спальня не очень большая. Там стоит двуспальная кровать. |
|  |  | 4 | У стены - светлая кухонная мебель, электрическая плита. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 382.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Иностранный гражданин при въезде на территорию Российской Федерации обязан получить этот документ. Документ заполняется лично иностранным гражданином, имеющим право на въезд и пребывание на территории Российской Федерации, заполняется на каждого иностранного гражданина вне зависимости от возраста и достижения совершеннолетия. Заполняется на русском языке. Состоит из двух частей. Первая часть (А) изымается после заполнения органом пограничного контроля. Вторая часть (В) отдается иностранному гражданину.

О каком документе идет речь?

1) виза;

2) вид на жительство;

3) миграционная карта;

4) разрешение на въезд.

**Ответ:**

**Задание 383.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Доверенностью признается письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицам, для представительства перед третьими лицами.

Установите соответствие доверенности и полномочий.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Доверенность | | Полномочия | |
| **А** | Доверенность на совершение однородных действий в течение определенного периода времени | 1 | Разовая |
| **Б** | Доверенность на совершение любых по характеру действий перед любыми третьими лицами (объем полномочий в данной доверенности не ограничен). | 2 | Специальная |
| **В** | Доверенность для совершения одного определенного действия | 3 | Генеральная (общая) |
|  |  | 4 | Нотариальная |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 384.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности специалист должен уметь презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. При планировании предпринимательской деятельности в гостиничном деле, а также для продвижения и наибольшей привлекательности для клиентов собственного дела, нужно уметь наглядно представить свою идею. Например, выделяются различные типы туризма. Тип туризма определяется национальной принадлежностью туристов.

Установите соответствие между направленностью туристических потоков и их типом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направленность туристических потоков | | Тип | |
| **А** | Путешествия лиц по стране, постоянно проживающих в других странах | 1 | Внутренний |
| **Б** | Путешествие по стране лиц, постоянно в ней проживающих | 2 | Внешний |
| **В** | Путешествие лиц, постоянно проживающих в стране, например, в России, в другую страну | 3 | Въездной |
|  |  | 4 | Выездной |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 385.**

***Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь презентовать идеи открытия собственного дела на иностранном языке.

Прочитайте текст.

Heiko arbeitet schon mehr als zehn Jahre selbstständig. Am Anfang war das sehr riskant, aber jetzt könnte man von einem Erfolg sprechen. Seine Finna für Autoreparaturen und Lackierungen läuft gut. Ihm gefällt es, dass er sein eigener Chef ist, und er wundert sich, dass seine Freunde in großen Finnen denken, dass sie ein sicheres Job hätten. Wie können sie so denken, wenn ständig Leute entlassen werden? Und das nicht nur in großen Firmen.

Выберите заголовок, подходящий к тексту. Дайте обоснование ответа.

1)  Sein eigener Chef;

2)  Das Auto, das zu mir passt;

3)  Wir zahlen alle dafür;

4) Parkplätze zu eng.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 386.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Бизнес-план - это документ, содержащий обоснование действий, которые необходимо осуществить для реализации бизнес-проекта или создания нового предприятия. Бизнес-план состоит из нескольких разделов, включающих в себя определенную информацию.

Установите соответствие вида информации и раздела бизнес-плана, к которому он относится.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид информации | | Раздел бизнес-плана | |
| **А** | Расчет потребности в различных категориях работников | 1 | Маркетинговый план |
| **Б** | Описание стратегии продвижения продукции или услуг | 2 | Производственный план |
| **В** | Описание производственного процесса | 3 | Организационный план |
| **Г** | Информация о целях и стратегиях маркетинга |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 387.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Экономическая рентабельность (по чистой прибыли) – 25%; средняя процентная ставка по полученным кредитам – 21%, собственный капитал – 14 млн. руб., заемный капитал – 11 млн. руб., ставка налога на прибыль – 20%. Рассчитайте эффект финансового рычага (запишите формулу расчета и определите значение).

**Ответ:**

**Задание 388.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности специалист должен уметь определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей, планировать предпринимательскую деятельность. Для обеспечения выполнения показателей работы гостиницы, отеля, санатория целесообразно применять программное обеспечение, в частности, табличный процессор MS Excel. Для расчёта данных служат различные формулы, в том числе математические, финансовые, статистические. К сожалению, не обходится без ошибок при введении расчётных данных.

Установите соответствие между сообщениями об ошибках и их причинах.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Значение в ячейке | | Формат ячеек | |
| **А** | Столбец недостаточно широкий для отображения числа | 1 | #ИМЯ? |
| **Б** | Попытка деления на ноль | 2 | #ЗНАЧ! |
| **В** | Ячейка, ссылка на которую используется в формуле, не существует | 3 | ##### |
| **Г** | В формуле для математических вычислений содержится ссылка на ячейку, содержанием которой является текст | 4 | #ССЫЛКА! |
|  |  | 5 | #ДЕЛ/0! |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 389.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Бизнес-презентация - это целенаправленное изложение ключевой информации о планах, продуктах или практиках предприятия, предназначенное как для внутренней, так и для внешней аудитории. Она осуществляется в несколько этапов:

1) описание проблемы;

2) представление;

3) завершение и призыв к действию;

4) подчеркивание сильных сторон;

5) описание решения.

Установите правильную последовательность этапов бизнес-презентации.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 390.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Знания специалистов гостиничного дела по финансовой грамотности – основа применения на практике, в профессиональной деятельности навыков расчёта, в том числе заработной платы. Для определения размера месячной заработной платы необходимо знать число отработанных часов за расчетный период (месяц), размер часовой тарифной ставки, размер премии за отработанное время. Например, администратор отеля отработал в течение месяца 120 часов. Часовая тарифная ставка – 300,50 руб. Положением о премировании предусматривается выплата премии в размере 15 % ежемесячно. Тогда месячный заработок администратора (без вычетов) составит:

1)46 878 руб.;

2)30 651 руб.;

3)41 469 руб.;

4)36 060 руб.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 391.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

При вводе в эксплуатацию предприятия общественного питания соблюдается особый порядок материально-технического снабжения. Этот порядок состоит из следующих поставок:

1) кухонный инвентарь;

2) столовая посуда;

3) оборудование;

4) посуда;

5) белье.

Установите правильную последовательность этих поставок.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 392.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Взаимосвязь между помещениями предприятия питания определяется последовательностью производства продукции и ее дальнейшей продажи клиентам. Эта последовательность может состоять из следующих действий:

1) складирование;

2) закупка;

3) приготовление заказанных блюд;

4) передача продуктов на кухню;

5) продажа.

Установите правильную последовательность этих действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 393.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Объем сбыта гостиничных продуктов в прошлом году составил 50 000 000 руб., а бюджет на рекламу составлял 5% от этой суммы. Определите бюджет рекламы следующего года:

1) 25 000 000 руб.;

2) 10 000 000 руб.;

3) 2 500 000 руб.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 394.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Определите средний чек ресторана, если известно, что месячный объем оказанных услуг составил 1 300 000 руб., среднее количество посетителей в день - 50 человек. Ресторан работает с одним выходным в неделю (понедельник).

**Ответ:**

**Задание 395.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Расчет с гостями является завершающим этапом обслу­живания. В зависимости от порядка, установленного адми­нистрацией предприятия, расчет с гостями может быть про­изведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Соотнесите вид расчета с гостями и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид расчета с гостями | | Характеристика вида расчета | |
| **А** | Наличный расчет | 1 | Расчет производится с организацией пу­тем заключения договора на обслуживание группы потреби­телей и оформления заказа-счета |
| **Б** | Безналичный расчет | 2 | Гость предъявляет официанту кредитную карту к оплате, официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете |
| **В** | Расчет по кредитным картам | 3 | Расчет производится наличными средствами по счету на основании выполненного заказа |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 396.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Какой раздел бизнес-плана дает ответ на вопрос: «Есть ли команда людей, способная осуществить задуманный проект?

1) описание продукции, работ и услуг;

2) анализ рынка, маркетинг и продажи;

3) план производства;

4) организационный план.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 397.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

При создании презентации существуют определенные критерии успеха. 70% успеха презентации обеспечивают понятность и удобство восприятия информации и только 30% приходятся на визуализацию: 20% - на аккуратность оформления и 10% - на эстетичность презентации.

Соотнесите критерий успеха презентации и его содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий успеха презентации | | Его содержание | |
| **А** | Понятность и удобство восприятия информации в презентации | 1 | Наличие стиля, визуальных фишек, интересной графики |
| **Б** | Аккуратность оформления презентации | 2 | Структурированность презентации, слайдов |
| **В** | Эстетичность презентации | 3 | Соблюдение единых принципов во всей презентации, уместных шрифтов, цветов, способов выравнивания элементов |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 398.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Банковские кредиты представляют собой один из наиболее распространенных и доступных видов финансирования. Банки предлагают различные виды кредитов, которые могут удовлетворять финансовые потребности клиентов.

Соотнесите пример кредита и вид кредита, к которому он относится.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пример кредита | | Вид кредита, к которому он относится | |
| **А** | Приобретение оборудования для внедрения безотходной технологии производства | 1 | Потребительский кредит |
| **Б** | Покупка туристической путевки для всей семьи | 2 | Ипотечный кредит |
| **В** | Ремонт в квартире | 3 | Бизнес-кредит |
| **Г** | Покупка квартиры в новом доме |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 399.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Первое, что делают туристы, собираясь в путешествие, - выбирают гостиницу. Основными критериями при выборе являются стоимость и условия проживания. При этом мало кто задумывается о том, что отель – это обобщенное понятие, объединяющее разные варианты зданий с комнатами, предназначенными для временного проживания.

Соотнесите вид отеля и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид отеля | | Его характеристика | |
| **А** | Бизнес-отели | 1 | Предоставляют долгосрочное или постоянное жилье для гостя. В номерах есть гостиная, спальня, кухня, балкон |
| **Б** | Апартаменты | 2 | Ориентированы на гостей, путешествующих на транспортных средствах. Для удобства постояльцев вход в каждый номер находится с улицы |
| **В** | Мотели | 3 | Отдельная категория гостиниц. Как правило, это небольшое здание, оборудованное комнатами, где гостям предоставляется только спальное место |
| **Г** | Хостелы | 4 | Представляют собой самую большую группу и направлены на обслуживание гостей, приезжающих в город по делам службы или бизнеса. Обычно располагаются в деловом центре города, в районе с развитой транспортной инфраструктурой |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 400.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют определенные рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров, исходя из конкретной категории отеля.

Соотнесите категорию отеля и количество работников в расчете на 10 номеров.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория отеля | | Количество работников в расчете на 10 номеров | |
| **А** | Отели «пять звезд» | 1 | Не менее 12 человек на 10 номеров |
| **Б** | Отели «четыре звезды» | 2 | Не менее 6 человек на 10 номеров |
| **В** | Отели «три звезды» | 3 | Не менее 8 человек на 10 номеров |
| **Г** | Отели «две звезды» | 4 | Не менее 20 человек на 10 номеров |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 401.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Основным источником формирования имущества при открытии гостиничного предприятия является:

1) уставный капитал;

2) доходы будущих периодов;

3) резервный капитал;

4) чистая прибыль.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 402.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Подбор персонала - это система целенаправленных действий по привлечению на работу кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией. Выберите из нижеперечисленных действий **НЕ правильное:**

1) разработать требования к кандидатам;

2) разработать требования к вакантной должности;

3) заключить с кандидатом трудовой договор;

4) определить потребность в персонале.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 403.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Выручка от реализации продукции за отчетный год - 98,4 млн. руб., за предыдущий год - 92,7 млн. руб. Затраты предметов труда в отчетном году - 64,4 млн. руб., в базисном году - 62,1 млн. руб. Рассчитайте темп прироста материалоотдачи Тпр(МО).

**Ответ:**

**Задание 404.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Стойка администратора - главное место контакта сотрудников службы приема и размещения с гостями. За ней происходит регистрация гостей и расчеты с ними, распределение номерного фонда, сюда обращаются гости за решением проблем. Количество сотрудников, работающих в этой зоне различно.

Укажите, какие факторы влияют на число сотрудников, работающих за стойкой администратора в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 405.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Определите численность работников предприятия (Ч), если известно, что планируемый объем работ (V) составляет 27600 тыс. руб., а выработка на одного работника (В) – 600 тыс. руб.:

1) 46 человек;

2) 48 человек;

3) 52 человека;

4) 25 человек.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 406.**

**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.**

Администратор гостиницы (ресепшионист) — осуществляет checkin, т.е. регистрирует вновь прибывшего гостя, подбирает ему номер. Для успешных продаж администратору необходимо знание ассортимента услуг, прейскуранты и тарифы на номера, места. Укажите основную функциональную обязанность, которую выполняет администратор гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 407.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения на иностранном языке.

Прочитайте текст.

**Internet in unserem Leben**

1. Internet ist für die Menschheit eine endlose Quelle von diversen Informationen, Unterhaltungs- und Kommunikationsmöglichkeiten. Über Internet kann man alles bestellen, reservieren, kaufen und verkaufen. Dies betrifft Reisen, Tickets, Restaurants, Waren, Lebensmittel, Geschenke etc. Über Internet kann man alte und neue Freunde finden, Kontakte aufbauen und pflegen, Briefe und Bilder austauschen.
2. Es gibt Menschen, die Informationen brauchen und danach suchen. Es gibt Menschen, die diese Informationen produzieren. Solche Informationen können nützlich, unnützlich oder sogar schädlich sein. Im Internet kämpft man um jeden Nutzer. Es ist für uns wichtig, wenn wir im Internet sind, alles unter Kontrolle zu halten. Insbesondere wichtig ist es für die meisten jungen Leute, die Zeit zu kontrollieren, die sie dem Internet widmen. Das Leben im Internet ist teilweise illusorisch und unecht, aus diesem Grund wird es das menschliche Leben nie ersetzen können.
3. Aber Internet übt nicht nur einen positiven Einfluss auf unser Leben aus. Er hat auch negative Auswirkungen auf das Leben der modernen Generation. Internet beschränkt im gewissen Maße den Lebensraum mancher jungen Leute. Im Internet gibt es auch einige Sachen, die den Menschen viel Geld, Zeit und Gesundheit entnehmen können. Dazu gehören beispielsweise Kasino, minderwertige Videofilme und Schund, etc. Moderne Telefongeräte ermöglichen einen einwandfreien Anschluss ans Internet praktisch in jedem Ort. Die Anschlusskosten sind auch völlig akzeptabel geworden. Internet ist praktisch für alle sehr attraktiv, weil dort jeder für sich etwas Interessantes bzw. Nützliches finden kann.

Расставьте абзацы текста в правильном порядке.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 408.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения на иностранном языке.

Установите соответствие между предложением на английском языке и его переводом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Перевод | |
| **А** | The internet is a very important source of information for people. | 1 | Компьютерные базы данных хранят файлы, содержащие различную информацию. |
| **Б** | Computer databases store files containing different information. | 2 | Социальные сети влияют на молодых людей. |
| **В** | Nowadays, you can find there any necessary information not only for education, or work but also for entertainment. | 3 | Интернет является очень важным источником информации для людей. |
|  |  | 4 | В настоящее время здесь можно найти любую необходимую информацию не только для получения образования или работы, но и для развлечения. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 409.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц, выделяет курортные гостиницы, располагающиеся за пределами городских территорий. Почему эти гостиницы так называются?

**Ответ:**

**Задание 410.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Бронирование – это предварительный заказ номера в гостинице. Именно с него начинается обслуживание гостей. Порядок процесса обслуживания зависит от того, какой вид бронирования предусмотрен правилами гостиницы.

Соотнесите вид бронирования и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид бронирования | | Его характеристика | |
| **А** | Гарантированное бронирование | 1 | Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, после чего бронирование аннулируется |
| **Б** | Негарантированное бронирование | 2 | Вид бронирования номеров без наличия реально свободных мест. |
| **В** | Сверхбронирование | 3 | Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня; в случае отказа от брони с него взимается плата за простой |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 411.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, относящийся к структуре системы управления гостиничным предприятием.

Прочитайте текст.

Die Hotelklassifikation in Deutschland ist freiwillig (da kostenpflichtig für das Hotel), wird auf einer Skala von einem bis fünf Hotelsterne vergeben und ist drei Jahre gültig. Was passt zusammen?

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Классификация отелей | | Рейтинг отеля | |
| **А** | Ein Stern \* | 1 | Luxus |
| **Б** | Drei Sterne \*\*\* | 2 | Tourist |
| **В** | Fünf Sterne \*\*\*\*\* | 3 | Komfort |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 412.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Choosing a hotel room category can often be a daunting task, especially when you don't know what the individual room-type descriptions mean.

Установите соответствие между описанием гостиничного номера и его классификацией. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание номера | | Классификация номера | |
| **А** | This category usually means the most basic roomtype offered by the hotel. It has basic, standard amenities and furnishings. | 1 | Suite |
| **Б** | Two or more rooms clearly defined; a bedroom and a living or sitting room, with a door that closes between them. | 2 | Duplex |
| **В** | This category is mean superior to a standard room in both size and furnishings, but it often refers to just the view. | 3 | Standart |
|  |  | 4 | Superior |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 413.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Службы в гостиницах по признаку осуществления непосредственного взаимодействия с гостями условно можно разделить на две категории: контактные службы, бесконтактные службы. В гостиничной индустрии такое разделение служб имеет важное значение, поскольку определяет подходы к эффективной работе на каждой стадии технологического цикла обслуживания гостей, к управлению и организации работы руководителей служб, а также регламентирует требования к персоналу каждой конкретной службы.

Определите контактную службу в гостинице:

1) служба закупок;

2) служба бухгалтерии;

3) инженерно-техническая служба;

4) служба приема и размещения.

**Ответ:**

**Задание 414.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Взаимодействие службы приема и размещения (СПиР) с другими отделами в гостиничном бизнесе является ключевым фактором для обеспечения качественного обслуживания гостей. Каждый отдел выполняет свои функции, но вместе они создают гармоничную и комфортную атмосферу для пребывания гостей в отеле. Укажите основной принцип взаимодействия службы приема и размещения со службой питания.

**Ответ:**

**Задание 415.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Таким образом они обеспечивают бесперебойное обслуживание гостей.

Укажите службу, которая является центром взаимодействия всех служб отеля, и регулирует отношения между ними:

1) служба питания;

2) служба бронирования;

3) служба приема и размещения (СПиР);

4) служба безопасности.

**Ответ:**

**Задание 416.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Эксперты выделяют в гостиничной деятельности четыре типа сезона: 1) сезон «пик» (характеризуется значительной загрузкой номеров); 2) высокий сезон (период повышенной активности туристов); 3) низкий (низкая загрузка номерного фонда, спад активности на туристском рынке); 4) «мертвый» сезон (максимально неблагоприятное время для рекреационной деятельности).

Объясните, почему что в период высокой активности гостиничного предприятия потребность в материально-технических ресурсах и персонале возрастает.

**Ответ:**

**Задание 417.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от характера участия в сфере материального производства основные средства делятся на две группы: производственные и непроизводственные. Соотнесите примеры фондов и группы, к которым они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Примеры фондов | | Группы, к которым они относятся | |
| **А** | Производственное здание | 1 | Производственные |
| **Б** | Транспортное средство | 2 | Непроизводственные |
| **В** | Жилые дома |  |  |
| **Г** | Медицинский пункт |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 418.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

## Цель анализа использования трудовых ресурсов состоит в обобщающей качественной оценке трудовых ресурсов, уровня эффективности их использования, выявлении внутренних резервов повышения производительности труда. Для достижения этой цели ставятся частные аналитические задачи, решение которых проходит в несколько этапов:

1) выявление резервов более эффективного использования трудовых ресурсов;

2) изучение обеспеченности предприятия трудовыми ресурсами;

3) анализ эффективности использования трудовых ресурсов;

4) определение показателей текучести трудовых ресурсов.

Установите правильную последовательность этапов решения частных аналитических задач.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 419.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Служба приема и размещения является «сердцем» любого отеля. Во многих отелях она получила название reception. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. Вам необходимо выполнить определенную последовательность действий службы приема и размещения:

1) прием, регистрация и размещение гостей;

2) бронирование – предварительный заказ мест в гостинице;

3) предоставление услуг проживания;

4) окончательный расчет и оформление выезда;

5) предоставление дополнительных услуг.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 420.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от специфики объекта стандартизации и содержания устанавливаемых к нему требований разрабатывают стандарты следующих типов: международные, межрегиональные, национальные и др.

Соотнесите тип стандарта и его наименование.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип стандарта | | Его наименование | |
| **А** | Национальный стандарт РФ, модифицированный по отношению к международному стандарту | 1 | ГОСТ Р ИСО 11252—2015 |
| **Б** | Национальный стандарт РФ, идентичный международному стандарту ИСО 11252 | 2 | ГОСТ Р 56106—2015 (ИСО/МЭК 9510:2013) |
| **В** | Национальный стандарт РФ | 3 | ISO 9001:2000 |
|  |  | 4 | ГОСТ Р 51185-2014 |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 421.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

К службе приема и размещения относятся: стойка администратора, секция кассовых операций, ночной аудит, секция почты и информации, телефонная служба, подразделение бронирования номеров.

Установите соответствие отделов службы приема и размещения с функциями, которые они выполняют.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выполняемые функции | | Отдел | |
| **А** | подготовка ежедневных отчетов, обновление счетов клиентов, прием платежей | 1 | Стойка администратора |
| **Б** | выдают ключи, хранят их, принимают почту, отвечают на любые вопросы гостей | 2 | Секция кассовых операций |
| **В** | регистрация гостей и расчеты с ними, распределение номерного фонда | 3 | Ночной аудит |
| **Г** | отвечает за получение и обработку запросов на будущие услуги проживания | 4 | Секция почты и информации |
|  |  | 5 | Подразделение бронирования номеров |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 422.**

**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.**

Ночной аудит обычно имеет продолжительность от четырех до восьми часов и состоит из двух этапов: ручного ночного аудита и автоматического ночного аудита. Укажите, с чего начинается ночной аудит в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 423.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В современном мире гостиничного бизнеса профессия ночного аудитора занимает особое место. Она требует не только профессиональных навыков, но и особого подхода к работе. Ночной аудит — это проверка, которую нужно проводить в каждом отеле независимо от количества номеров и места расположения. Укажите главные задачи процедуры ночного аудита в гостинце.

**Ответ:**

**Задание 424.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Услуги гостиницы можно подразделить на основные, дополнительные и сопутствующие. Основные связаны с проживанием и питанием, дополнительные услуги оказыва­ются по желанию и за дополнительную плату. Под сопутствующими понимаются услуги, необходимые по­требителям при пользовании основными услугами.

Соотнесите примеры услуг и виды услуг, к которым они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Примеры гостиничных услуг | | Виды гостиничных услуг | |
| **А** | Дополнительная смена постельного белья | 1 | Основные |
| **Б** | Наличие оснащенного делового центра | 2 | Дополнительные |
| **В** | Услуги питания | 3 | Сопутствующие |
| **Г** | Уборка номеров |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 425.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Должность администратора - очень интересная профессия, предполагающая работу с различными людьми из разных городов и стран.

Перечислите пять основных функций, которые входят в обязанности администратора гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 426.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, относящийся к функциям различных служб гостиницы и обязанностям сотрудников на иностранном языке.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Служба | |
| **А** | Der Gast möchte zu Mittag essen | 1 | Fitnesstudio |
| **Б** | Der Gast möchte Sport treiben | 2 | Schwimmbad |
| **В** | Der Gast möchte schwimmen | 3 | Restaurant |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 427.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке и уметь применять их в речи.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Can you send a maid up, please? | 1 | Вам нужна помощь с багажом? |
| **Б** | Can I get Internet access in the hotel? | 2 | Не могли бы вы прислать горничную наверх, пожалуйста? |
| **В** | Would you like assistance with your bags? | 3 | Могу я получить доступ в Интернет в гостинице? |
| **Г** | Does the room have air conditioning? | 4 | Есть ли в номере телефон? |
|  |  | 5 | В номере есть кондиционер? |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 428.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Службу приема и размещения (СПиР) называют «лицом гостиницы», именно от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. В состав службы входят: портье, кассиры, швейцар, подносчики багажа, посыльные, коридорные (дежурный по этажу), консьержи. Число сотрудников СПиР зависит от размеров гостиницы и вместимости номерного фонда, категории гостиницы, клиентов и т. д.

Установите соответствие, между должностью сотрудника СПиР и выполняемой функцией.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Трудовая функция | | Должность | |
| **А** | Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения | 1 | Консьерж |
| **Б** | Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | 2 | Швейцар |
| **В** | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | 3 | Портье |
| **Г** | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | 4 | Старший смены службы приема и размещения |
|  |  | 5 | Подносчик багажа |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 429.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Швейцары — служащие, несущие дежурство у входных дверей отеля. Швейцар должен находиться у входной двери 17 часов ежедневно, с 7.00 до 24.00, также он работает и в ночную смену.

Укажите, какие трудовые функции выполняет швейцар в гостинице.

**Ответ:**

**Задание 430.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Вопросами стандартизации в области качества занимается международная организация по стандартизации – ИСО в составе технического комитета ТК-176 «управление качеством и обеспечение качества», который разработал несколько первых версий международных стандартов в области качества.

Вот некоторые из них:

1) ИСО 9000:1987;

2) ИСО 9000:2000;

3) ИСО 9000:1994;

4) ИСО 9000:2005.

Установите правильную хронологическую последовательность этих стандартов по году выпуска в порядке возрастания.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 431.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Рассчитывать и контролировать себестоимость необходимо для эффективного управления бизнесом, принятия обоснованных решений о ценообразовании, улучшения прибыльности и оптимизации затрат. При расчете полной себестоимости товара выполняютс следующие действия:

1) определить затраты, связанные с выплатой зарплаты и отчислениями во внебюджетные фонды; амортизационные отчисления;

2) прибавить затраты на реализацию;

3) просуммировать все издержки, связанные с закупкой сырья и материалов, необходимых для производства, а также затраты на энергоресурсы;

4) определить производственную стоимость товара.

Установите правильную последовательность данных действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 432.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Классификация гостиничных корпусов осуществляется по месту расположения, размерам и наличию сопутствующей инфраструктуры. Соотнесите вид гостиничного корпуса и его определение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид гостиничного корпуса | | Определение | |
| **А** | Бунгало | 1 | Более комфортный аналог бунгало, который предназначен для проживания одной семьи. Может быть и одно-, и двухэтажным. В большинстве случаев возводится в уединенном месте, рядом находится сад, нередко – еще и бассейн |
| **Б** | Вилла | 2 | Находящийся в горах дом из нескольких комнат, оснащенный всем необходимым для комфортного проживания. Нередко расположен на значительном удалении от основных гостиничных корпусов |
| **В** | Шале | 3 | Небольшой корпус. Обычно выступает семейным бизнесом. Предусматривает сдачу номеров всем желающим. Сочетает минимальный уровень комфорта с аналогичными расценками |
| **Г** | Гостевой дом | 4 | Отдельно стоящий домик, расположенный на территории гостиницы. Обычно одноэтажный. Рассчитан на один или несколько номеров с отдельным входом с улицы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 433.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Разработка и внедрение собственной Комплексной системы стандартов организации в гостинице (КССОГ) приводит к успеху. Это сложный и длительный процесс, который требует значительных усилий при участии в нем всех структурных подразделений гостиницы, осуществляется в три этапа:

1) внедрение КССОГ;

2) разработка проекта КССОГ;

3) подготовка к разработке и составление технического задания КССОГ.

Установите правильную последовательность этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 434.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд из отеля, на которой осуществляется тщательное документационное оформление выезда гостя, а завершающей стадией в финансовых операциях клиента является оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу). Оформление выезда гостя проходит в несколько этапов:

1) служба приема и размещения меняет статус номера;

2) гость освобождает номер;

3) гость получает подтверждение оплаты счета;

4) гость покидает гостиницу;

5) службы приема и размещения информирует подразделение, обслуживающее номерной фонд.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 435.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь взаимодействовать с зарубежными партнерами и иностранными гостями на иностранном языке.

Прочитайте предложения.

1) Guten Tag! Kann ich Ihnen helfen?

2) Gut! Dann könnten Sie mir bitte Ihren Namen sagen?

3) Kristian Schwarz.

4) Guten Tag. Ich habe ein Zimmer in Ihrem Hotel gebucht.

Расположите фразы в правильной последовательности, чтобы получился диалог.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 436.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В автоматизированной программе управления гостиницей можно создать базу номерного фонда. Программа дает возможность сделать описание полным, с наличием актуальных фотографий.

Для создания базы администратору необходимо:

1)выбрать категорию номера;

2)заполнить поля номеров комнат, этажей и описания. Сохранить данные;

3)ввести количество номеров выбранной категории, которые нужно создать;

4)нажать «Добавить номер»;

5)перейти в раздел «Настройки» → «Номера».

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 437.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Наибольший эффект обучения достигается при выполнении реального действия, поэтому форма обучения в виде тренинга получила такое широкое распространение. Планируя обучение работников службы приема и размещения в тренинговом режиме, целесообразно:

1) сразу же продумать, что будет происходить после тренинга, представлять, как поддержать позитивные тренинговые эффекты;

2) продумать программы всех последующих тренингов и указать их периодичность;

3) быть уверенным, что участники обязательно перенесут знания, умения и навыки, полученные на тренинге, в свою повседневную деятельность.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 438.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Трудовой мотив – это непосредственное побуждение работника к деятельности (работе), связанное с удовлетворением его личных потребностей. Стимул – это не любое внешнее воздействие, а лишь такое, побуждающий эффект которого отвечает его мотивам. Стимулирование работников гостиничного предприятия является тактикой решения проблемы, удовлетворяющей определенные мотивы работника и позволяющей ему более эффективно трудиться. Работа официанта – действительно хорошего официанта - не такая простая работа, как может показаться на первый взгляд. Она требует внимательности, коммуникабельности, вежливости, выносливости, а также дипломатичности.

Определите, какие стимулы необходимы официанту ресторана гостиницы, если его мотив в настоящее время – совмещение работы и учебы.

**Ответ:**

**Задание 439.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Правильно спроектированная и эффективно работающая система отопления обеспечивает комфортную температуру внутри помещений в любое время, создает уютную атмосферу, влияет на общее впечатление гостей. Для того чтобы система отопления как можно дольше обеспечивала комфортное проживание гостей, необходимо выполнять следующие действия:

1) регулярная проверка, обслуживание оборудования (нагревательных приборов, трубопроводов, насосов, клапанов)

2) проверка, регулировка температурных режимов

3) чистка системы отопления

4) запись, анализ данных (ведение журнала обслуживания)

5) мониторинг энергопотребления

Установите правильную последовательность данных действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 440.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Туристический бизнес достаточно стандартизирован, в большинстве стран используются общепринятые обозначения типов номеров по уровню комфортности.

Стандартные номера чаще всего составляют основу номерного фонда большинства отелей. Чтобы различать номера стандарт в отеле, введена категоризация по ряду признаков: количество кроватей и наполнение санузлом.

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля на иностранном языке.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Тип номера | |
| **А** | das ist ein Zimmer für eine Person mit einem Bett. Wohn- und Schlafbereich sind nicht voneinander getrennt. | 1 | Zweibettzimmer, |
| **Б** | das ist ein Zimmer mit einem großen Bett für 2 Personen oder mit 2 Betten, die zusammen stehen. | 2 | Doppelzimmer (DZ) |
| **В** | das ist ein Zimmer auch für 2 Personen. Die Betten stehen getrennt. | 3 | Einzelzimmer oder Einbettzimmer (EZ) |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 441.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Службы в гостиницах по признаку осуществления непосредственного взаимодействия с клиентами условно можно разделить на две категории: 1)контактные службы, персонал которых имеет непосредственное взаимодействие с клиентами; 2) бесконтактные службы – службы, в функционировании которых осуществляется непосредственное взаимодействие с клиентами.

Установите соответствие между службами отеля и их предложениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Служба | |
| **А** | A hotel guest wants to exchange currency | 1 | Laundry |
| **Б** | A hotel guest needs a taxi | 2 | Restaurant |
| **В** | A hotel guest wants his laundry washed | 3 | Exchange office |
| **Г** | A hotel guest wants to get a haircut | 4 | Hairdressing salon |
|  |  | 5 | Ordering a taxi |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 442.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Весьма выгодными в плане обслуживания для гостиниц являются туристические группы, поскольку они обладают несколькими неоспоримыми преимуществами: дают возможность более точно и уверенно прогнозировать затраты и прибыль, гарантируют выручку всем службам гостиницы. Работа с каждой группой носит индивидуальный характер. Укажите способ регистрации при отсутствии руководителя группы.

**Ответ:**

**Задание 443.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Подготовка к приему VIP-гостя начинается с сообщения руководству гостиницы о предстоящем прибытии гостя, учитывая его VIP-категорию. Существуют правила работы с определенными VIP гостями: профайл гостя заполняется полностью, информацией о госте обладает только служба приема и размещения и служба дворецких, нельзя выдавать даже другим службам информацию о госте. Если будут звонить в гостиницу и просить соединить с этим гостем, то телефонистка должна ответить, что такой гость не проживает в гостинице, персонал гостиницы не должен обращаться к данному гостю по имени. О каком статусе VIP-гостя идет речь?

1) известные деятели культуры;

2) главы государств (правительств) и члены их семей;

3) гости, празднующие в отеле медовый месяц или годовщину;

4) гости «инкогнито».

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 444.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Организационная структура управления складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание такой структуры направлено прежде всего на распределение между отдельными подразделениями организации прав и ответственности.

Установите соответствие определения и типов организационных структур управления.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Типы организационных структур управления | |
| **А** | Управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления. | 1 | Адаптивные |
| **Б** | Полнота власти у линейного руководителя, возглавляющего отдельный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных. | 2 | Линейная |
| **В** | Во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделённый всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления. | 3 | Функциональная |
|  |  | 4 | Линейно-функциональная |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 445.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Основой эффективной деятельности гостиничных предприятий и гарантом защиты прав и интересов всех участников гостиничного рынка является правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской федерации. Данное понятие включает в себя нормативно-законодательные акты и распорядительные документы.

Соотнесите законодательный акт и область, которую он регулирует.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Нормативный документ | | Содержание | |
| **А** | устанавливает порядок классификации гостиниц, порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия свидетельства, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц. | 1 | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации |
| **Б** | регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг | 2 | Федеральный Закон Об Основах Туристской Деятельности в РФ |
| **В** | регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды | 3 | Положение о классификации гостиниц |
| **Г** | определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, | 4 | [Правила](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=190158#l15) регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета в пределах РФ |
|  |  | 5 | Закон о защите прав потребителей |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 446.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Регистрация и размещение гостей в гостинице – это процесс, который важно организовать правильно. Здесь нужно не только обеспечить комфорт постояльцам, но и оформить множество документов. Для встречи, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения вам необходимо выполнить определенную последовательность действий:

1) Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

2) Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

3) Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

4) Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 447.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего, проявлять терпение и сдержанность в отношении проживающих. Для сотрудников всех служб есть общие рекомендации по прическе, украшениям, обуви и др. Обычно мужчины должны иметь короткие стрижки, никаких богемных косичек, хвостиков или обритых наголо голов. У всех служащих на левой стороне груди должен быть значок с именем.

Указанные требования к обслуживающему персоналу гостиницы относятся к стандарту:

1) квалификация;

2) поведение и внешний вид;

3) медицинские требования;

4) униформа.

**Ответ:**

**Задание 448.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Одной из обязанностей сотрудников телефонной службы отеля является регистрация и осуществление заказов на побудку гостей. К вопросу побудки необходимо относится очень ответственно, потому что если не разбудить клиента или разбудить его с опозданием, могут произойти неприятности (гость может опоздать на самолет, сорвет важные деловые переговоры и т.д.). В высококлассных отелях побудка может осуществляться несколькими способами.

Установите соответствие между способом побудки и необходимыми действиями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Действия | | Способ побудки | |
| **А** | телефонистка набирает номер комнаты гостя и произносит следующие фразы: «Господин \_\_ Доброе утро! Вы просили разбудить Вас в это время» или «Господин \_\_. Доброе утро! Сейчас 8 ч утра» | **1** | автоматический способ |
| **Б** | функция «будильник» позволит включить телевизор и разбудить гостя в необходимое для него время | **2** | гость может самостоятельно запрограммировать свой телефонный аппарат на побудку |
| **В** | телефонистка вводит в память компьютера информацию: когда, какой номер требует побудки. Компьютер задействован с телефонным аппаратом в номере гостя. Гость, снимая трубку телефона, слышит сообщение-побудку | **3** | побудка посредством интерактивных телевизионных систем |
|  |  | **4** | непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 449.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для обеспечения высокого качества технологий обслуживания гостиницами разрабатываются специальные стандарты или правила обслуживания, которые предусматривают систематическое обучение и тренировку персонала, обеспечивают идентичный уровень сервиса и являются безусловными для исполнения. Система стандартов формирует основу качественного обслуживания в гостинице.

Установите соответствие между стандартом и его элементами в гостинице.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Элемент стандарта | | Стандарт | |
| **А** | На все исходящие звонки следует отвечать непозднее третьего звонка. Приветствие: «Добрый день (утро, вечер)! Гостиница «N». Кристина. Чем я могу Вам помочь?». Голос сотрудника должен быть приятным, речь — чистой и внятной. | 1 | **Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения»** |
| **Б** | Определите уровень полномочий, необходимый для рассмотрения и решения возникшей проблемы. Оказавшись один на один с гостем и его претензией, отвлекитесь от выполнения своей текущей работы и сконцентрируйте все свое внимание на госте. Внимательно выслушайте претензии гостя, не перебивайте, дайте ему возможность высказаться. | 2 | **Стандарт «Телефонные переговоры»** |
| **В** | Обязательным условием работы в службе приема и размещения гостиницы «N» является ношение форменной одежды. Униформа служит обязательной и единственной формой одежды в рабочее время. | 3 | **Стандарт «Жалобы гостей».** |
| **Г** | Приветствуйте гостей радушно, с улыбкой. С гостем необходимо разговаривать только стоя. Если вам известны имена гостей, обращайтесь к ним так, чтобы они знали, что вы помните их имена. Умейте устанавливать личный контакт с каждым гостем, сопровождайте каждое появление гостя улыбкой. | 4 | **Стандарт «Внешний вид сотрудника службы приема и размещения»** |
|  |  | 5 | Стандарт «Выезд гостя» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 450.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ определены такие понятия как«малое средство размещения», «бронирование», «расчетный час».

Установите соответствие между данными понятиями и их определениями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия | | Определения | |
| **А** | Малое средство размещения | 1 | Система размещения, предоставляющая своим постояльцам на короткий или длительный срок жильё, представляющее собой, как правило, спальное место без дополнительных удобств в комнате |
| **Б** | Бронирование | 2 | Время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя |
| **В** | Расчетный час | 3 | Гостиница с номерным фондом не более 50 номеров |
|  |  | 4 | Предварительный заказ мест и номеров в гостинице заказчиком |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 451.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Служба приема и размещения (СПиР) - нервный центр отеля, через который проходят почти все операции, направленные на удовлетворение потребности гостей в проживании, питании, отдыхе и развлечениях. Основные цели и стратегии данной службы отеля совпадают с главной задачей всей гостиницы - это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы.

Укажите основную функцию службы приема и размещения.

**Ответ:**

**Задание 452.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать названия и функции стандартного оборудования службы приема и размещения на иностранном языке.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Служба | |
| **А** | Der Gast möchte Haare schneiden lassen | 1 | Wäscherei |
| **Б** | Der Gast braucht ein Taxi | 2 | Taxibestellung |
| **В** | Der gast möchte seine Wäsche waschen lassen | 3 | Frisiersalon |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 453.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Туристический бизнес достаточно стандартизирован, в большинстве стран используются общепринятые обозначения типов номеров по уровню комфортности.

Установите соответствие между понятиями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | single room | 1 | Двухместный номер |
| **Б** | double room | 2 | Номер с двумя кроватями |
| **В** | twin room | 3 | Одноместный номер |
| **Г** | extra bed | 4 | Дополнительная кровать |
|  |  | 5 | Номер-люкс |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 454.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Рабочее место службы приема и размещения в гостинице – это специально организованное пространство, где сотрудники гостиницы осуществляют прием и размещение гостей. Рабочее место СПиР должно быть организовано таким образом, чтобы сотрудники могли эффективно выполнять свои задачи и обеспечивать высокий уровень обслуживания гостей. Оно должно быть удобным, функциональным и эргономичным, чтобы сотрудники могли комфортно работать в течение всей смены. Укажите основные технические средства, необходимые для успешной, качественной и оперативной работы службы приема и размещения.

**Ответ:**

**Задание 455.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Рабочее место портье в гостинице – это специально организованное пространство, где осуществляется прием и размещение гостей. Рабочее место включает в себя несколько основных элементов, которые обеспечивают эффективное выполнение задач и функций.

Установите соответствие между элементов рабочего места портье и его назначением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назначение | | Элемент рабочего места портье | |
| **А** | осуществлять регистрацию гостей, учет их пребывания, составлять отчеты и обмениваться информацией с другими отделами гостиницы | 1 | детектор для просмотра денег |
| **Б** | распечатывать счета, договора, отчеты | 2 | персональный компьютер с программным обеспечением |
| **В** | используется для регистрации операций с наличностью и подведения баланса наличности | 3 | лазерный принтер с высокой скоростью печати |
|  |  | 4 | кассовый аппарат |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 456.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

При отъезде гость получает все отдельно подписанные чеки и отдельный счет с полной суммой. Кассир службы приема и размещения производит расчеты с гостями в соответствии с действующими тарифами на номера и дополнительные услуги. Кассир обрабатывает счета на кассовом аппарате и взимает по ним платежи по окончании срока проживания в гостинице. Оплата наличными производится в российских гостиницах в рублях в соответствии с законодательством РФ.

При оплате наличными кассир (портье) выполняет следующие действия:

1) кассир пересчитывает и вслух произносит принятую сумму денежных средств;

2) кассир принимает наличные деньги;

3) кассир пробивает кассовый чек;

4) кассовый чек, счет и сдачу кладет в конверт;

5) подготавливает сдачу и просит гостя подписать копию счета.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 457.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Процедура выписки гостя – важный этап в работе гостиницы, который требует правильного оформления документов и учета особенностей разных типов гостиниц для обеспечения эффективности и надлежащего обслуживания гостей.

Процедура выписки гостя включает несколько этапов, которые должны быть выполнены последовательно:

1) оплата и оформление документов;

2) прощание и обратная связь;

3) подготовка к выписке;

4) предоставление счета;

5) возврат ключей и личных вещей.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 458.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Работник в течение 3 дней после возвращения из командировки предоставляет авансовый отчет вместе со счетом гостиницы. Вам необходимо выполнить определенную последовательность действий правильного заполнения бланка, подтверждающего проживание в гостинице во время командировки:

1) адрес;

2) серию документа;

3) полное юридическое название отеля;

4) печать;

5) ИНН, КПП и другое.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 459.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В конце своей рабочей смены кассир составляет отчеты. На компьютере он открывает файл «Передача смены» и выполняет все необходимые операции. Кассир получает кассовый отчет по наличному расчету, по безналичному расчету, по всем операциям с кредитными картами, общий кассовый отчет. Кассовый отчет (форма 5-Г) составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр вместе со счетами или контрольной кассовой лентой (при механизированном расчете) ежедневно сдается в бухгалтерию, второй сохраняется у подотчетного лица.

Работник бухгалтерии сверяет форму 5-Г с формой:

1) 1-Г «Анкета»;

2) 2-Г «Журнал регистрации иностранных граждан»;

3) 3-Г «Счет»;

4) 4-Г «Карта гостя».

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 460.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В сфере гостеприимства и сервиса могут возникать конфликтные ситуации или жалобы от гостей. В таких случаях важно правильно реагировать и вовремя исправлять ситуацию. Если гость жалуется, он дает вам второй и, возможно, последний шанс. Ситуация может быть еще хуже, если он не сообщит о своем недовольстве и уйдет и никогда не вернется к вам, а кроме того, он расскажет своим друзьям и знакомым о негативном опыте.

Установите соответствие, между ситуацией и вариантом ее решения администратором службы приема и размещения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вариант решения | | Ситуация | |
| **А** | сотрудник должен внимательно изучить его случай, задать вопросы, предложить варианты решения проблемы. В данной ситуации сотруднику нельзя оправдываться, так как это ухудшает впечатление о вас, но если была допущена ошибка — признать ее сразу и извиниться. | 1 | гость хочет привлечь к себе внимание |
| **Б** | сотруднику необходимо резюмировать слова гостя, но следует избегать задавать вопросы гостю. | 2 | гость хочет немедленно решить свою проблему |
| **В** | сотрудник должен предложить альтернативу из конкретных решений, с которыми гость может согласиться. Выразить удовлетворение найденным решением. | 3 | гость хочет удостовериться, что он понят |
| **Г** | сотрудник должен вы слушать его, проявить внимание к его проблеме, выразить понимание, записать информацию. Сотруднику необходимо избегать проявления безразличия, агрессивность порой вызвана не вниманием и ощущением того, что тебя игнорируют. | 4 | гость хочет достойно закончить конфликт |
|  |  | 5 | гость хочет получить как можно больше |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 461.**

Конфликтная ситуация — это трудная для человека ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит неподготовленность человека к эффективным действиям в подобных ситуациях. Когда конфликт разгорелся, бессмысленно искать правых и виноватых. Первое, что должен сделать персонал отеля – убедить гостя, что все под контролем и отель в курсе проблемы. Для этого можно использовать разные техники. Установите соответствие, между техникой решения конфликта и ее применением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Применение | | Техника | |
| **А** | Можно предложить гостю взять паузу: выпить кофе или сходить на процедуры, пока персонал разбирается с проблемой. | 1 | Согласительная техника |
| **Б** | Когда эмоции улеглись и гость готов к конструктивной беседе, можно «разложить по полочкам» негативные моменты. | 2 | Техника отсрочки |
| **В** | Некоторые клиенты успокаиваются, когда видят, что персонал пытается решить проблемы здесь и сейчас. | 3 | Техника анализа |
| **Г** | Персонал внимательно выслушивает постояльца, дает ему выговориться и выплеснуть негативные эмоции. «Выпустив пар», человек лучше настроен к переговорам. | 4 | Техника активного соучастия |
|  |  | 5 | Техника нападения |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 462.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Отчет об изменениях капитала состоит из трех разделов: раздел I «Движение капитала», раздел II «Корректировки в связи с изменением учетной политики и исправлением ошибок» и раздел III «Чистые активы».

В каком виде следует показывать данные в разделе I «Движение капитала»?

**Ответ:**

**Задание 463.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

На момент регистрации гостя в отеле у него отсутствует паспорт гражданина РФ, но есть его копия, а также водительское удостоверение.

Каковы действия администратора службы приёма и размещения?

1) администратор вправе разместить гостя, по копии его паспорта;

2) администратор не вправе разместить гостя по имеющимся документам;

3) администратор вправе разместить гостя по копии его паспорта и оригиналу водительского удостоверения;

4) администратор вправе разместить гостя по оригинал у водительского удостоверения.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 464.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гость забронировал номер с 15 по 20 марта. Стоимость номера – 2000 руб./сутки. Согласно установленным в гостинице Правилам проживания: расчётный час – 12:00. Оплата раннего заезда и позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки, Фактически гость прибыл в отель 16 марта в 5:00, а выехал 19 марта в 19:00.

Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было негарантированным?

1) 8000 рублей;

2) 6000 рублей;

3) 7000 рублей;

4) 7500 рублей.

**Ответ:**

**Задание 465.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Иванов Павел Иванович забронировал номер с 15 по 20 октября. Стоимость номера – 4000 руб./сутки. Согласно установленным в гостинице Правилам проживания: расчётный час – 14:00. Оплата раннего заезда и позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки. Фактически гость прибыл в отель 16 октября в 4:00, а выехал 19 октября в 20:00. Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было негарантированным?

1) 16000 рублей;

2) 6000 рублей;

3) 10000 рублей;

4) 12000 рублей.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 466.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для более успешного разрешения конфликта и контроля его последствий желательно придерживаться общей стратегии, т.е. осуществлять действия по урегулированию конфликта:

1) определить проблему;

2) определить решения, которые приемлемы для всех сторон;

3) создать атмосферу доверия и обмена информацией;

4) сосредоточить внимание на проблеме;

5) выслушать мнения другой стороны, сводя к минимуму гнев и угрозы.

Установите правильную последовательность данных действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 467.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от того, на каком этапе своего выполнения контролируется работа, различают предварительный, текущий и заключительный контроль.

Соотнесите этап выполнения и вид контроля.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этап выполнения | | Вид контроля | |
| **А** | До фактического начала работы | 1 | Текущий |
| **Б** | Непосредственно в ходе выполнения работы | 2 | Заключительный |
| **В** | После того как работа выполнена | 3 | Предварительный |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 468.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Контроль - неотъемлемая часть управления. Без четких принципов он превращается в формальность.

Соотнесите принцип контроля и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Принцип контроля | | Характеристика принципа контроля | |
| **А** | Двустороннее общение с подчиненными | 1 | Необходимо мотивировать достижение установленных стандартов результативности |
| **Б** | Разработка жестких, но достижимых стандартов | 2 | При возникновении проблем с системой контроля у работников должна быть возможность открыто обсудить их, не опасаясь недовольства руководства. |
| **В** | Вознаграждение за выполнение стандартов | 3 | Перегрузка подчиненных многочисленными формами контроля, поглощающими все их внимание, приведет к раздражению, беспорядку и краху |
| **Г** | Отказ от чрезмерного контроля | 4 | Сотрудников можно мотивировать только на достижение реалистичных для них целей |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 469.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Гость забронировал номер с 15 по 20 марта. Стоимость номера – 1000 руб./сутки. Расчётный час – 12:00. Оплата раннего заезда и позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки, согласно установленным в гостинице Правилам проживания. Фактически гость прибыл в отель 16 марта в 5:00, а выехал 19 марта в 19:00.

Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было гарантированным, и он предупредил администрацию о досрочном выезде?

1) 4000 рублей;

2) 5000 рублей;

3) 4500 рублей;

4) 5500 рублей.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 470.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Для оперативного руководства результатами деятельности предприятия, проверки записи хозяйственных операций по счетам и обобщения данных счетов за отчетный период составляют:

1) бухгалтерский баланс;

2) оборотную ведомость;

3) запись в кассовой книге;

4) отчет о финансовых результатах.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 471.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Стать 2 Федерального закона «О техническом регулировании» раскрывает важные понятия, касающиеся сертификации. Соотнесите определение и понятие, к которому оно относится.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Понятие, к которому оно относится | |
| **А** | Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов | 1 | Сертификат соответствия |
| **Б** | Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров | 2 | Декларация о соответствии |
| **В** | Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров | 3 | Декларирование соответствия |
| **Г** | Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов | 4 | Сертификация |
|  |  | 5 | Аккредитация |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 472.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Качественное обслуживание клиентов в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг. Для создания качественного продукта каждому гостиничному предприятию необходимо использовать в своей работе стандарты обслуживания. Стандарты качества обслуживания – это условия, обязательные для гарантирования эффективности концепции управления качеством. Стандарты организации призваны создать соответствующий уровень обслуживания в гостиницах. Укажите, последовательность действий необходимых для соблюдения стандарта «Обслуживание гостей при поселении»:

1) проверить наличие свободных номеров;

2) подобрать категорию номера;

3) выяснить сроки пребывания в гостинице;

4) поприветствовать гостя;

5) предложить гостю заполнить анкету.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 473.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Экспертное оценивание качества услуг осуществляется по заранее отобранным показателям качества и состоит из нескольких этапов:

1) формулировка целей оценки качества услуги формирование рабочей и экспертной групп;

2) обработка суждений экспертов и оформление экспертного заключения;

3) выбор методов, способов и процедур оценивания;

4) Получение суждений экспертов на основе анкетирования.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 474.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность к вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с операционными процедурами и регламентами службы приема и размещения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Слово | | Перевод | |
| **А** | Die Mini-Bar | 1 | телефон с прямым выходом |
| **Б** | Das Direktwahltelefon | 2 | мини-бар |
| **В** | Das Bügeleisen | 3 | утюг |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 475.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Установите соответствие между предложениями и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Пропущенное слово | |
| **А** | \_\_\_\_\_\_ is responsible for welcoming guests and acting as their first point of contact. | 1 | A single room |
| **Б** | \_\_\_\_\_\_is a room in a hotel for one person | 2 | A receptionist |
| **В** | A \_\_\_\_\_\_ is a room with a large bed for 2 people or with 2 beds standing together. | 3 | apartment |
|  |  | 4 | double room |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 476.**

***Прочитайте текст и установите последовательность***

По желанию клиента кассир производит возврат денежных сумм в следующих случаях: отказ гостя от номера в течение одного часа с момента поселения, если клиент не пользовался комнатой, отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока, при подселении в оплаченный номер второго человека (выплачивается разница стоимости номера), в случае перевода гостя из ранее оплаченного номера в номер, другой категории меньшей стоимости), при изменении вида оплаты с наличного на безналичный расчет, в особых случаях по согласованию с руководством организации. При возврате денег за проживание портье (кассир) выполняет следующие действия:

1) гость расписывается в квитанции на возврат денег;

2) гость оповещает сотрудников гостиницы о своих намерениях покинуть ее;

3) бухгалтер сверяет, совпадает ли подпись гостя и далее отправляет ее портье;

4) гость получает специальную квитанцию от работника гостиницы;

5) гостю выдается необходимая сумма.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 477.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Гость в отеле может производить оплату различными методами: наличными, кредитными картами, по безналичному расчету, ваучерами. В гостиницах принимают оплату банковскими (кредитными) картами посредством POS-терминалов. При приеме оплаты по безналичному расчету кассир (портье) выполняет следующие действия:

1) кассовый чек, копия чека по карте и счет помещают в фирменный конверт и отдают гостю;

2) проведя продажу по карте и получив два чека терминала, пробивается кассовый чек;

3) кассир проверяет подлинность карты и наличие при авторизации;

4) гостя просят подписать копию счета и чек.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 478.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Обозначения национального стандарта, идентичного международному стандарту, включают в себя следующие реквизиты:

1) регистрационный номер международного стандарта;

2) индекс;

3) год утверждения стандарта ГОСТ Р;

4) индекс международного стандарта на русском алфавите стандартов.

Установите правильную последовательность этих реквизитов в обозначении стандарта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 479.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Общие стандарты обслуживания предполагают их выполнение всеми работниками гостиницы, находящимися в зоне обслуживания клиента. Назовите общий стандарт, определяющий требования к работе сотрудников.

**Ответ:**

**Задание 480.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Дополнительные услуги в гостиницахбывают внутренние и внешние. К внешним относятся те, которые осуществляются наемным персоналом за пределами территории заведения. Внутренние дополнительные опции вводятся владельцами заведений временного проживания для увеличения комфорта посетителей и выхода гостиницы на более престижный уровень.

Установите соответствие дополнительных услуг к их видам.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги | | Вид | |
| **А** | Автомобильная стоянка вблизи отеля | 1 | Внутренние |
| **Б** | Экскурсия по достопримечательностям | 2 | Внешние |
| **В** | Бар-ресторан |  |  |
| **Г** | Косметические и оздоровительные процедуры |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 481.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность к вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с основными и дополнительными услугами гостиницы.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение | | Пропущенное слово | |
| **А** | Die Hotelzimmer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ auch verschiedene Kategorien. | 1 | der Terrasse |
| **Б** | Das Hotelrestaurant Globetrotter serviert feine mediterrane Küche, im Sommer auch auf \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ am Fluss. | 2 | kleine |
| **В** | Die Suite hat eine \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Küche mit Zugang von außen. | 3 | haben |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 482.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Установите соответствие между предложениями на английском языке и переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на английском языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | I’d like to order food in my room. | 1 | Я хотел бы выписаться сегодня. |
| **Б** | I would like to check out today. | 2 | Я хотел бы заказать доставку еды в номер. |
| **В** | Is there a restaurant in the hotel? | 3 | Просьба заказать такси. |
|  |  | 4 | Есть ли в гостинице ресторан? |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 483.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Дополнительные услуги являются непременной составляющей деятельности любого отеля. Их количество и качество напрямую связаны со степенью востребованности, которая в свою очередь связана с ориентацией отеля на тот или иной сегмент рынка.

Установите соответствие, между категорией и видом дополнительных услуг.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид дополнительных услуг | | Категория дополнительных услуг | |
| **А** | Трансфер, такси, аренда автомобилей (с водителем и без). | 1 | Бытовые услуги |
| **Б** | Аренда конференц-залов, проведение различных корпоративных мероприятий, банкетов, выставок и пресс-конференций. | 2 | Транспортные услуги |
| **В** | Салон красоты, маникюр/педикюр, сауна, турецкая баня, парковка, стоянка (гараж),прачечная. | 3 | Корпоративные услуги |
| **Г** | Предоставление оборудования, оргтехники, сейфов, интернет, e-mail услуги междугородной и международной связи, отправка факсов, ксерокопирование документов. | 4 | Развлекательные услуги |
|  |  | 5 | Технические услуги |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 484.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Ко всем гостям отеля нужно относиться с заботой и уважением. Но иногда в гостиницу приезжают ВИП-гости, размещение которых особенно важно для репутации отеля. На них нужно произвести хорошее впечатление с самого начала. К ВИП-гостям относятся известные люди: ученые, артисты, политики и другие, а также постоянные клиенты, гости, которые долго проживают в отеле, и члены правительства. В целом, ВИП-гости — это все, кто особо важен для гостиницы по каким-либо причинам. Перечислите 5 правил обслуживания ВИП-гостя.

**Ответ:**

**Задание 485.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать лексический минимум, связанный с особенностями обслуживания гостей, категории гостей на иностранном языке

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Перечень услуг | | Группа туристов | |
| **А** | Babysitter, Kinderspielplatz, Kinderspielraum, Animationsservice | 1 | Sporttouristen |
| **Б** | Dampfbad, Sauna, Nachtclub, Grillmöglichkeit, Kaminhalle, Kasino, Billard, Reisebüro | 2 | Touristen mit Kindern |
| **В** | Sportplatz, Fahrradverleih, Fitnesstudio, Tennisplatz, Golfplatz, Schachsalon, Schwimmbad, Solarium, Massage | 3 | Touristen, die sich unterhalten möchten |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 486.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен улучшить их впечатление и повлиять на лояльность вашему отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений и, как результат, прибыль.

Установите соответствие между перечнем услуг и группами туристов, которые эти услуги используют.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Перечень услуг | | Группа туристов | |
| **А** | Babysitting services, Children's playground, Children's playroom, Animation services | 1 | Business travelers |
| **Б** | Steam bath, Sauna, Night club, Barbecue, Fireplace room, Casino, Billiards, Travel agency | 2 | Travelers with children |
| **В** | Sports ground, Bicycle rental, Gym, Tennis court, Golf course, Chess salon, Swimming pool, Solarium, Massage | 3 | Tourists who want to have fun |
|  |  | 4 | Sports tourists |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 487.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

У стойки приема и размещения могут оказаться разные категории гостей: повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи с детьми, VIP-гости, молодожены, гости с физическими, умственными ограничениями, спортсмены. Укажите, что должно быть в номере для досуга детей.

**Ответ:**

**Задание 488.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Нормами не разрешено проектировать в подвальных этажах гостиничных комплексов:

1) прачечные;

2) административные помещения;

3) технические помещения;

4) складские помещения.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 489.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Система вентиляции играет ключевую роль в обеспечении комфортных условий проживания и работы в гостиницах. Она обеспечивает подачу свежего и чистого воздуха, помогает поддерживать оптимальный внутренний климат в помещениях. Порядок формирования сигнала на отключение вентиляционной системы гостиничного предприятия состоит из следующих этапов:

1) импульс поступает на центральный диспетчерский пункт;

2) охранно-пожарная сигнализация реагирует на задымление или повышение температуры;

3) происходит полное или частичное отключение вентиляции;

4) информация обрабатывается, после чего передается соответствующая команда на расцепитель (автоматический выключатель), расположенный в распределительном щите.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 490.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Обязательное социальное страхование - часть государственной системы социальной защиты населения, спецификой которой является осуществляемое в соответствии с федеральным законом страхование работающих граждан от возможного изменения материального и (или) социального положения, в том числе по независящим от них обстоятельствам.

Кто отвечает за обязательное социальное страхование работающих от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний?

**Ответ:**

**Задание 491.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Цель составления инструкций по охране труда – обеспечение безопасности трудящихся, сохранение их жизни и здоровья, минимизация количества несчастных случаев.

Каждая инструкция состоит из следующих разделов:

1) требования безопасности в чрезвычайной ситуации;

2) требования безопасности до начала работ;

3) общие требования безопасности;

4) требования безопасности во время работы;

5) требования безопасности по окончании работ.

Установите правильную последовательность этих разделов

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 492.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Все инструкции по охране труда необходимо разработать и утвердить у руководителя предприятия. Оригинал инструкции хранится у сотрудника, ответственного за охрану труда на предприятии, а копии выдаются работникам предприятия.

Как часто должны пересматриваться инструкции по охране труда для работников?

**Ответ:**

**Задание 493.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Забалансовые счета – это счета, не учитываемые в балансе. На них отражаются сведения об имуществе, которое не является собственностью организации, но находится в ее распоряжении, или об отдельных обязательствах. Забалансовый счет 002 «Товарно-материальные ценности, принятые на ответственное хранение» предназначен для обобщения информации о наличии и движении товарно-материальных ценностей, принятых на ответственное хранение.

Какие материалы могут быть учтены на этом счете?

**Ответ:**

**Задание 494.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Положительное влияние на деятельность предприятий общественного питания оказывает рациональная организация труда. Она способствует повышению эффективности труда за счет роста его производительности, интенсивности, более правильного использования рабочего времени. Рационально организовать труд - значит разделить трудовой процесс на операции, расставить людей с учетом квалификации и опыта работы, обеспечить четкую взаимосвязь между ними, оснастить рабочие места и организовать их обслуживание, создать наиболее благо­приятные условия труда, внедрить передовые приемы и ме­тоды работы. Основными факторами, определяющими условия труда на предприятиях общественного питания, являются физиологический, гигиенический, бытовой, эстетический, психологический, социальный.

Запишите, какие условия труда подразумевает социальный фактор.

**Ответ:**

**Задание 495.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Создание и внедрение системы менеджмента качества гостиничного предприятия по рекомендациям стандартов ИСО 9000 начинается с определенных действий:

**1) разработка структурной и функциональной схем системы качества;**

2) разработка плана-графика создания системы качества;

**3) принятие решения о создании системы качества;**

4) определение состава структурных подразделений системы качества;

5) определение функций и задач элементов системы качества.

Установите правильную последовательность данных действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 496.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Минздравом России установлен порядок оказания первой помощи пострадавшим, а также установлен перечень состояний, при которых эта помощь может быть оказана.

Соотнесите мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим в сфере деятельности гостиниц и предприятий общественного питания с видом оказания помощи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим в сфере деятельности гостиниц и предприятий общественного питания | | Вид оказания помощи | |
| **А** | Мероприятия по  временной остановке артериального кровотечения | 1 | Осмотр головы, шеи, груди, живота, конечностей |
| **Б** | Мероприятия по подробному осмотру пострадавшего | 2 | Давление руками на грудину пострадавшего |
| **В** | Мероприятия по проведению сердечно-легочной реанимации | 3 | Наложение кровоостанавливающего жгута |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 497.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Валовые издержки (ТС) службы питания гостиничного предприятия за отчетный год составили 3900 тыс. руб. Переменные издержки (VC) - 1200 тыс. руб. Постоянные издержки (FC) составят:

1) 3900 тыс. руб.;

2) 2700 тыс. руб.;

3) 325 тыс. руб.;

4) 1200 тыс. руб.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 498.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

На предприятиях общественного питания, в том числе и гостиничных, рекомендуется организовывать контроль качества продукции на всех этапах производства, для чего необходимо создать службы входного, операционного и приемочного контроля качества. Служба качества проводит органолептическую оценку качества пищи, определяет фактическую оценку качества пищи, определяет фактическую массу штучных изделий и полуфабрикатов, проверяет температуру отпускаемых блюд, правильность хранения пищи на раздаче и наличие отдельных компонентов для ее оформления.

Какие документы должна использовать служба качества при выполнении этих процессов?

**Ответ:**

**Задание 499.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Все средства защиты человека предназначены для предотвращения или уменьшения воздействия на работника опасных и (или) вредных производственных факторов.

К самостоятельной работе на предприятии общественного питания допускаются лица в возрасте:

1) не моложе 18 лет;

2) не моложе 16 лет;

3) не моложе 14 лет.

**Ответ:**

**Задание 500.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

К обобщающим показателям использования материальных ресурсов относятся материалоотдача, материалоемкость, удельный вес материальных затрат в себестоимости продукции, коэффициент материальных затрат. Каждый из этих показателей имеет свою характеристику.

Соотнесите обобщающий показатель и характеристику, которая ему соответствует.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обобщающий показатель | | Характеристика, которая ему соответствует | |
| **А** | Материалоотдача | 1 | Величина материальных затрат в полной себестоимости произведенной продукции |
| **Б** | Материалоемкость | 2 | Отношение фактической суммы материальных затрат к плановой, пересчитанной на фактический объем выпущенной продукции |
| **В** | Удельный вес материальных затрат в себестоимости продукции | 3 | Отношение отчетной суммы материальных затрат к базовой |
| **Г** | Коэффициент материальных затрат | 4 | Величина материальных затрат, приходящихся на 1 рубль произведенной продукции |
|  |  | 5 | Выход продукции на 1 рубль материальных затрат |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 501.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Затраты на оплату труда занимают большой удельный вес в общей сумме расходов на производство продукции. Величина фонда оплаты труда должна быть увязана с эффективностью использования трудовых ресурсов, т.е. с производительностью труда. Особое место при анализе деятельности предприятия отводится анализу соотношений между темпами роста производительности труда и средней заработной платы. Определите, при каком условии использование трудовых ресурсов и фонда оплаты труда будет эффективно.

**Ответ:**

**Задание 502.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Расчет с гостями является завершающим этапом обслу­живания. В зависимости от порядка, установленного адми­нистрацией предприятия, расчет с гостями может быть про­изведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Соотнесите напитки и посуду для их отпуска.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Напитки | | Посуда для отпуска | |
| **А** | Бренди | 1 | Фужер |
| **Б** | Сок | 2 | Бокал цилиндрический на низкой ножке |
| **В** | Минеральная вода | 3 | Рейнвейная рюмка |
| **Г** | Белое натуральное вино | 4 | Бокал «снифтер» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 503.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Всю посуду для напитков характеризуют тремя признаками: предназначение, вместительность и форма стекольного изделия. Классический набор посуды для напитков, подаваемых к столу, - это рюмки и бокалы.

Соотнесите напиток и посуду, емкость, в которой он подается.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Напиток | | Посуда, емкость | |
| **А** | Красные натуральные вина | 1 | Рюмка, емк. 100 см3 |
| **Б** | Шампанское | 2 | Рюмка, емк. 125 см3 |
| **В** | Десертные вина | 3 | Бокал, емк. 150 см³ |
| **Г** | Белые натуральные вина | 4 | Рюмка, емк. 75 см3 |
|  |  | 5 | Рюмка лафитная, емк. 100 см3 |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 504.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Большое количество снабжаемых предприятий общественного питания должно обеспечиваться широким ассортиментом предметов материально-технического оснащения в сравнительно незначительном объеме поставок продукции и материалов. По сравнению с продовольственным снабжением, номенклатура товаров материально-технического снабжения менее стабильна. Какие изменения в ней происходят?

**Ответ:**

**Задание 505.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Запасы сырья и товаров создаются на предприятиях общественного питания в целях обеспечения их бесперебойной производственно-торговой деятельности. Процесс производства на предприятиях питания обеспечивается в основном запасами сырья, а также переходящим, незавершенным производством. Эти элементы запаса обеспечивают выполнение производственной деятельности предприятия питания. Процесс реализации обуславливает наличие товарного запаса, то есть запасов готовой продукции, изготовленной предприятием, и покупных товаров. Эти элементы запаса обеспечивают процессы обращения и реализации.

От чего зависит величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания?

**Ответ:**

**Задание 506.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Количество официантов для обслуживания того или иного банкета зависит от вида обслуживания, удаленности залов от кухни и буфета, расположения столов в зале и от количества участников банкета. Запишите нормативное количество официантов для банкета с полным обслуживанием и рассчитайте, сколько официантов понадобится для обслуживания, если количество участников банкета 100 человек.

**Ответ:**

**Задание 507.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Рестораны и бары в гостиницах (мотелях) по уровню обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг подразделяются на три класса - люкс, высший и первый, которые должны соответствовать требованиям СЭС (СанПин 2.3.6.1079-01).

Установите соответствие требований, предъявляемых к гостинице, и класса гостиницы.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Требования | | Класс | |
| **А** | Оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров | 1 | «Люкс» |
| **Б** | Гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т. ч. заказных и фирменных - для баров | 2 | «Высший» |
| **В** | Изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров | 3 | «Первый» |
|  |  | 4 | «Второй» |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 508.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать и уметь употреблять иноязычную лексику, связанную с задачами, функциями и особенностями работы службы питания

Прочитайте текст.

**Mahlzeiten in Deutschland**

1. Zum Beispiel in Deutschland gibt es drei Hauptmahlzeiten: das Frühstück, das Mittagessen und das Abendbrot, manche nennen es das Abendessen.
2. Zu keinem Thema lässt sich so viel sagen, wie zum Thema Essen. Jedes Land hat seine eigene Esskultur, jeder Mensch hat seinen individuellen Speiseplan. In der westlichen Welt wird meistens nur einmal am Tag warm gegessen, in der östlichen Welt in der Regel dreimal.
3. Die Deutschen essen zum Frühstück zwischen 6 – 8 Uhr. Zum Frühstück essen sie gewöhnlich Weißbrot oder Brötchen mit Butter und Marmelade oder Honig, Wurst oder Käse. Bei einem größeren Frühstück werden außerdem noch gekochte Eier, Joghurt, Quark, Obst und Müsli oder Cornflakes serviert.

Расставьте абзацы текста в правильном порядке.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 509.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Установите последовательность требований, которые должны отвечать услуге питания, предоставляемой в гостинице:

1) точность и своевременность предоставления услуги;

2) безопасность;

3) соответствие целевому назначению;

4) непрерывность;

5) культура обслуживания.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 510.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Помещение (зону) для приготовления и приема пищи проектируют площадью из расчета на одного человека:

1) 1,2 м2;

2) 1,5 м2;

3) 1,7 м2;

4) 2 м2.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 511.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от различных факторов все организации общественного питания различаются по типам и классности. Класс организации общественного питания – совокупность отличительных признаков организации определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. При подразделении на классы рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг должны соответствовать определенным требованиям.

Соотнесите требования и класс, которому они соответствуют.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Класс | | Требования | |
| **А** | Класс люкс | 1 | Оригинальность интерьера, выбор услуг, комфорт, разнообразный ассортимент оригинальных заказных и фирменных блюд, напитков и коктейлей |
| **Б** | Высший класс | 2 | Комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных для баров |
| **В** | Первый класс | 3 | Изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, широкий ассортимент оригинальных заказных и фирменных блюд и напитков, коктейлей для баров |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 512.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В целях предупреждения возникновения и распространения массовых инфекционных заболеваний транспортирование сырья и пищевых продуктов осуществляется специальным, чистым транспортом, на который в установленном порядке выдается:

1) технический паспорт;

2) кадастровый паспорт;

3) регистрационная карточка;

4) санитарный паспорт.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 513.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Согласно СП 257.1325800.2020 Здания гостиниц. Правила проектирования загрузку предприятий общественного питания и других встроенных учреждений обслуживания следует предусматривать со стороны хозяйственной зоны.

Какие проектные требования предъявляются к этой зоне?

**Ответ:**

**Задание 514.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Основной принцип при планировке размещения помещений на предприятии общественного питания – это:

1) комфортность;

2) красота, эстетичность, удобство для посетителей;

3) поточность технологических процессов и людских потоков;

4) экономичность затрат.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 515.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин/ понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Tee mit Milch | 1 | обед |
| **Б** | Brot mit Wurst und Kӓse | 2 | чай с молоком |
| **В** | Das Mittagessen | 3 | хлеб с колбасой и сыром |
| **Г** | Obst und Gemüse | 4 | ужин |
|  |  | 5 | фрукты и овощи |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 516.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Цены, действующие в экономике, взаимосвязаны и образуют сис­тему, состоящую из отдельных видов цен, взаимосвязанных и взаи­мо­дей­ст­ву­ю­щих между собой.

Соотнесите вид цены и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид цены | | Его характеристика | |
| **А** | Розничная | 1 | Цена товара, проданного на аукционе |
| **Б** | Оптовая | 2 | Высокая цена, предназначенная потребителя, который более обеспокоен качеством товара, его привлекательностью и статусом, чем ценой |
| **В** | Аукционная | 3 | Цена за единицу продукции при продаже товара небольшими партиями |
| **Г** | Престижная | 4 | Цена оптового товарооборота, фиксируемая в документе сделки |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 517.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В гостиницах каких категорий по заданию на проектирование допускается предусматривать такое предприятие питания как ресторан?

**Ответ:**

**Задание 518.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Заслужить доверие гостя и сделать его постоянным клиентом - постоянная забота всех служб отеля. Без максимальной стандартизации решить проблему повышения качества обслуживания не представляется возможным, поэтому в гостиницах и отелях разрабатываются и внедряются корпоративные стандарты. Определите, как связаны между собой стандарты обслуживания и корпоративные стандарты.

**Ответ:**

**Задание 519.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Важную роль в деятельности предприятия питания гостиницы или отеля играют внутрифирменные стандарты. Это набор действий персонала, направленный на создание особой атмосферы заботы и внимания к клиентам. Что относится к ключевым принципам реализации стандартов обслуживания?

**Ответ:**

**Задание 520.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При одновременном обслуживании нескольких компаний гостей (нескольких столов) важно грамотно расставить приоритеты – что делать в первую очередь, что – во вторую. Это помогает грамотно распределить время и избежать как вынужденных «простоев» (например, в ожидании пока приготовят блюдо), так и лишней поспешности (к кому сейчас бежать и что делать). Определите первостепенные действия официанта в такой ситуации.

**Ответ:**

**Задание 521.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Предприятия общественного питания могут быть рассчитаны на обслуживание:

1) проживающих;

2) посетителей;

3) не проживающих в гостинице;

4) все варианты верны.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 522.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Поднос – продолжение руки официанта. Официант всегда должен быть в зале с подносом. Вся посуда, приборы приносятся и уносятся только на подносе. При подаче блюд официант переставляет поднос из одной руки в другую для того, чтобы при подаче блюд, сервировке стола между ним и гостем не было его руки.

Какой рукой официант подает блюда гостю?

**Ответ:**

**Задание 523.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с организацией процесса питания, требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

Прочитайте текст.

***Mahlzeiten in Deutschland***

Zu keinem Thema lässt sich so viel sagen, wie zum Thema Essen. Jedes Land hat seine eigene Esskultur, jeder Mensch hat seinen individuellen Speiseplan. In der westlichen Welt wird meistens nur einmal am Tag warm gegessen, in der östlichen Welt in der Regel dreimal.

Zum Beispiel in Deutschland gibt es drei Hauptmahlzeiten: das Frühstück, das Mittagessen und das Abendbrot, manche nennen es das Abendessen.

Die Deutschen essen zum Frühstück zwischen 6 – 8 Uhr. Zum Frühstück essen sie gewöhnlich Weißbrot oder Brötchen mit Butter und Marmelade oder Honig, Wurst oder Käse. Bei einem größeren Frühstück werden außerdem noch gekochte Eier, Joghurt, Quark, Obst und Müsli oder Cornflakes serviert.

Sie trinken Kaffee, Milch oder Tee. Die Deutschen nehmen viel Zeit für das Frühstück und am Wochenende treffen sie sich mit ihren Freunden zu Hause oder in den vielen Cafés.

Das Mittagessen findet zwischen 12.00 und 13.00 Uhr statt und die Deutschen kochen zu Hause oder gehen ins Restaurant.

Und zum Mittagessen hat man normalerweise ein großes Essen, ein warmes, großes Essen. Das Mittagessen ist die Hauptmahlzeit des Tages und besteht aus Fleisch oder Fisch, Salat, Kartoffeln, Reis oder Nudeln. Zu Mittag isst man kein Brot. Als Nachspeise isst man Pudding, Quark oder Kompott. Die Deutschen essen Kompott und trinken es nicht, weil es aus vielen Früchten besteht und wenig Saft enthält.

Дайте развернутый ответ на вопрос: Was isst und trinkt man zum Frühstück?

**Ответ:**

**Задание 524.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В зависимости от участия различных видов имущества в производственном процессе, порядка перенесения их стоимости на стоимость выпускаемой продукции, длительности использования они относятся либо к основным, либо к оборотным фондам.

Определите, в чем основное различие между этими фондами.

**Ответ:**

**Задание 525.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Одной из целей классификации гостиниц является повышение привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

Классификация гостиницы проводится в несколько этапов:

1) принятие решения о присвоении гостинице определенной категории;

2) оформление и выдача свидетельства;

3) экспертная оценка гостиницы.

Установите правильную последовательность этих этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 526.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сладкие блюда подаются в конце трапезы. Это, как правило, приятные на вкус и высококалорийные блюда. Ассортимент сладких блюд широк и разнообразен: муссы, запеканки, пирожные, торты и т.д.

Соотнесите сладкое блюдо и посуду для его подачи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сладкое блюдо | | Посуда для подачи | |
| **А** | Пирожные в ассортименте | 1 | **Описание: Ваза керамическая 300мм для фруктов 17Е208-5 Коричневая** |
| **Б** | Пирог с яблоками | 2 | **http://im0-tub.yandex.net/i?id=88717226-02** |
| **В** | Торт | 3 |  |
|  |  | 4 | Описание: Тарелка керамическая 260мм мелкая 19Е982 Коричневая |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 527.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Грамотная подача вина способна облагородить даже незатейливый напиток. Процесс правильной подачи красного вина включает следующие действия:

1) произвести декантацию вина;

2) показать бутылку гостю, зажечь свечу;

3) положить пробку на тарелку и попробовать вино;

4) снять упаковочную пленку, извлечь пробку и понюхать;

5) взять бутылку в правую руку, налить напиток в бокал, налить вино на пробу гостю.

Установите правильную последовательность подачи красного вина.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 528.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с организацией процесса питания, требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

Прочитайте текст.

Ich esse ……… zu Hause. Meine ………… kocht gewӧhnlich das ………….. Am liebsten esse ich zum Frühstück Brot mit …………… und trinke Kakao.

Расставьте слова в порядке следования:

1. Frühstück;
2. Gern;
3. Butter;
4. Mutter;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 529.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В профессиональной деятельности для решения поставленных задач в пределах компетенции работников службы питания применяются специализированные информационные программы и технологии.

Установите соответствие между видом определенных действий сотрудников службы питания и программным обеспечением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид действий сотрудников | | Программное обеспечение | |
| **А** | Запись заказа гостя в электронном виде | 1 | Графический редактор |
| **Б** | Расчёт стоимости заказа | 2 | Текстовый редактор |
|  |  | 3 | Табличный редактор |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

|  |  |
| --- | --- |
| **А** | **Б** |
|  |  |

**Задание 530.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Первый этап обслуживания гостей начинается с момента первого общения потенциального клиента с персоналом отеля задолго до приезда гостя в место размещения. Встреча осуществляется через коммуникационные средства и связывается с возможностью предварительного заказа (бронирования) услуг отеля. Информация о возможности бронирования номеров (мест) может поступать из различных источников. Источники бронирования могут быть постоянными и эпизодическими.

Установите соответствие определения типу бронирования.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Тип бронирования | |
| **А** | Бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, т. е. это бронирование номеров без наличия реально свободных мест | 1 | Гарантированное бронирование |
| **Б** | Резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует гостю получение заказанного им номера в необходимое ему время | 2 | Мгновенное бронирование |
| **В** | Тип бронирования, который не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, - оплату за забронированный номер | 3 | Сверхбронирование (двойное) |
|  |  | 4 | Негарантированное бронирование |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 531.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с этапами процесса обслуживания.

Прочитайте текст.

– Guten Tag! Haben Sie einen Tisch … ?

– Guten Tag! Ja, ich habe einen Tisch auf den Namen Paul ….

– Das stimmt, Ihr Tisch ist Nummer 2. Folgen Sie mir bitte, ich … Ihnen den Tisch .

Расставьте пропущенные слова в порядке следования:

1. zeige;
2. reserviert;
3. bestellt.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 532.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Подача шампанского - форма искусства, начиная от выбора напитка и заканчивая тем, как его правильно разливать и с какой едой подавать.

Процесс подачи шампанского включает следующие действия:

1) показать бутылку гостю;

2) левой рукой взять бутылку за горлышко через салфетку, раскрутить проволоку правой рукой;

3) извлечь пробку левой рукой;

4) взять бутылку в правую руку;

5) налить напиток в бокал.

Установите правильную последовательность подачи шампанского.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 533.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Принято различать основные и вспомогательные столовые приборы. Основные приборы используются каждым участником трапезы индивидуально и непосредственно во время приема пищи. Вспомогательные приборы используются коллективно, это приспособления для раскладывания или перекладывания еды из общего блюда, например, из салатника или соусника, в отдельные тарелки.

Установите соответствие блюд и приборов для их потребления.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Блюда | | Приборы для потребления | |
| **А** | Спаржа отварная | 1 | Столовая ложка |
| **Б** | Эскалоп с гарниром | 2 | Без приборов |
| **В** | Бульон с пирожком | 3 | Щипцы и вилка двухрожковая |
| **Г** | Лангусты вареные | 4 | Столовые вилка, нож |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 534.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с этапами процесса обслуживания.

Прочитайте текст.

1) Guten Tag! Was darf ich Ihnen anbieten?

2) Ich nehme heiße Schokolade mit Sahne.

3) Und für mich einen Tee bitte. Ich trinke keinen Kaffee, den mag ich nicht. Und was nimmst du, Marina?

4) Ich möchte gerne einen Kaffee mit Milch, ohne Zucker.

Расставьте фразы в порядке следования:

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 535.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий. При организации питания туристов используется различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.

Установите соответствие определения методу обслуживания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Методы обслуживания | |
| **А** | Гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню | 1 | «А ля карт» |
| **Б** | Гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление | 2 | «А парт» |
| **В** | Представляет собой широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все что угодно в желаемом количестве из того, что предложено и выставлено | 3 | «Табльдот» |
| **Г** | При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени | 4 | Шведский стол |
|  |  | 5 | Буфетное обслуживание |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 536.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Недостача денежных средств в кассе, выявленная в результате инвентаризации, оформляется проводкой:

1) Дт 94 Кт 50;

2) Дт 50 Кт 94;

3) Дт 91/2 Кт 50;

4) Дт 90 Кт 20.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 537.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Контроль за техническим состоянием конструкции и инженерного оборудования гостиниц осуществляется посредством проведения плановых общих, частичных и внеочередных осмотров. В процессе осмотров выявляются неисправности и причины их появления, проверяется объем и качество выполнения работ по текущему ремонту и обслуживанию.

Соотнесите вид осмотра и его характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид осмотра | | Его характеристика | |
| **А** | Общий | 1 | Обследуются отдельные элементы здания и инженерного оборудования. В процессе осмотра производится устранение выявленных мелких неисправностей, обязательная наладка и регулировка приборов и оборудования |
| **Б** | Частичный | 2 | Проводится после ливней, сильных ветров, снегопадов, наводнений, повреждение которых от данного стихийного явления может быть наиболее вероятным |
| **В** | Внеочередной | 3 | Проводится весной с целью определения мероприятий, необходимых для подготовки здания и его инженерного оборудования к эксплуатации в следующую зиму |
|  |  | 4 | Проводится два раза в год - весной и осенью. При осмотре обследуются конструкции здания, инженерное оборудование, отделка и элементы внешнего благоустройства |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 538.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Стандартизация представляет собой нормативный способ управления. Ее воздействие на объект осуществляется путем установленных норм и правил, оформленных в виде нормативных документов. На территории РФ в сфере гостиничного дела используются следующие документы в области стандартизации:

1) ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу;

2) ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования»;

3) ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания . Классификация предприятий общественного питания»;

4) ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

Установите правильную хронологическую последовательность этих документов по дате утверждения в порядке возрастания.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 539.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

#### Каждое заведение общественного питания должно заранее устанавливать правила поведения сотрудников, в том числе и в конфликтных ситуациях с гостями. Вернуть разочарованного гостя в разы сложнее, чем завоевать нового, а претензии гостей могут быть конструктивными.

#### Что должен сделать официант, если гость чем-то недоволен и назревает конфликт?

**Ответ:**

**Задание 540.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Успешная организация банкета во многом зависит от правиль­ных действий метрдотеля, который руководит работой официантов, беспреко­словно выполняющих его требования. После банкета метрдотель приглашает гостей в кофейный зал. Если зал расположен не в непосредственной близости от банкет­ного или такого зала вообще нет, то используют аванзал.

Какие правила обязан выполнять официант при обслуживании гостей в кофейном зале?

**Ответ:**

**Задание 541.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

К горячим сладким блюдам относят пудинг, яблоки в тесте, шарлотку яблочную, пече­ные яблоки, гурьевскую кашу, сладкие омлеты. Эти блюда обладают большой калорийно­стью, так как содержат продукты, богатые углеводами и жирами. При подаче горячих сладких блюд действуют определенные правила.

Запишите, каковы правила подачи гурьевской каши.

**Ответ:**

**Задание 542.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для горячих закусок характерен острый вкус. Их обычно подают без гарнира в той же посуде, в которой они были приготовлены (в кокотницах, кокильницах), не перекладывая в тарелки.

Подают горячие закуски в следующем порядке:

1) яичница-глазунья;

2) судак кокиль;

3) тефтели в томатном соусе;

4) крабы в соусе;

5) почки в маринаде.

Установите правильную последовательность подачи горячих закусок.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 543.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

На любом предприятии питания должны обеспечиваться в первую очередь:

1) обслуживание квалифицированными официантами;

2) доходность и рентабельность;

3) разнообразное меню;

4) безопасность, экологичность, гигиеничность.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 544.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Процесс взаимоотношений руководителя и подчиненных - это общение друг с другом и взаимовлияние друг на друга в совместной работе для достижения единой цели. Между руководителем и подчиненными всегда должна быть обратная связь. Она не только помогает исправить ошибки, но и закрепляет желательное поведение, стимулирует профессиональное развитие и в результате способствует достижению поставленных целей.

Поясните, как руководитель службы питания гостиницы может получать обратную связь от своих подчиненных.

**Ответ:**

**Задание 545.**

**Прочитайте текст и установите последовательность.**

В отчете о финансовых результатах отражают сведения о доходах и расходах предприятия за отчетный период, а также информацию о его прибылях или убытках. Показатели прибыли формируются в определенной последовательности:

1) прибыль (убыток) от продаж;

2) валовая прибыль;

3) чистая прибыль;

4) прибыль (убыток) до налогообложения.

Установите правильную последовательность формирования показате­лей прибыли.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 546.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Инспекционный контроль представляет собой систематическую оценку соответствия продукции в течение всего срока действия сертификата с целью установления, что продукция продолжает соответствовать требованиям, установленным техническим регламентам.

Процесс инспекционного контроля проходит в нескольких этапов:

1) отбор образцов (проб) продукции и проведение исследований (испытаний) и измерений этих образцов (проб);

2) оформление акта по результатам периодической оценки сертифицированной продукции;

3) идентификация продукции;

4) анализ состояния производства;

5) принятие решения по результатам периодической оценки сертифицированной продукции.

Установите правильную последовательность этапов инспекционного контроля.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 547.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При оценке гостиницы учитывается множество специфичных критериев и показателей качества обслуживания.

Перечислитепятьглавных показателей оценки деятельности гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 548.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Система классификации отелей по типам и звездам в России установлена федеральным законодательством и осуществляется на основании Государственных стандартов.

Установите соответствие уровней сервиса и обслуживания к звездности отеля.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровни сервиса и обслуживания | | Звездность отеля | |
| **А** | Это более высокий уровень сервиса и комфорта, который предполагает наличие дополнительных услуг, таких как телевизор, холодильник, утюг, фен и услуги по уборке номера | 1 | Одна звезда |
| **Б** | Очень высокий уровень обслуживания и комфорта. Тут вы можете ожидать широкий выбор услуг, таких как фитнес-центры, СПА-салоны, [круглосуточную рецепцию](https://hotelhanoimoscow.ru/blog/kruglosutochnyy-otel-v-moskve/) и услуги по заказу билетов на мероприятия | 2 | Две звезды |
| **В** | Минимальный уровень комфорта и обслуживания. Такие отели могут предлагать только базовые услуги, такие как кровать, стол, ванная комната, туалет, общественный телефон и столовая | 3 | Три звезды |
| **Г** | Самый высокий уровень сервиса и комфорта. Такие отели должны иметь эксклюзивные услуги, такие как бассейны, рестораны высшего класса, обслуживание номеров круглосуточно, лимузин-сервис | 4 | Четыре звезды |
|  |  | 5 | Пять звезд |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 549.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

В соответствии с ГОСТ Р 51185-2008 средства размещения должны быть оснащены и оборудованы отоплением, поддерживающим температуру воздуха в жилых помещениях:

1) не ниже 18 градусов;

2) не ниже 20 градусов;

3) не ниже 14 градусов;

4) не ниже 23 градусов.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 550.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Приступая к выполнению заказа, официант должен хорошо знать особенности подачи всех блюд и напитков, а также продумать, какими методами следует подать заказанные блюда. В ресторанах используются следующие методы подачи блюд: французский, английский, русский, европейский.

Соотнесите блюда и метод их подачи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Блюда | | Метод подачи | |
| **А** | Жареный лобстер с муссом из даров моря | 1 | Французский |
| **Б** | Паштет из гусиной печени | 2 | Английский |
| **В** | Эскалоп из телятины | 3 | Европейский |
| **Г** | Осетрина по-царски |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 551.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В разделе 9 СанПиН 2.3.6.1079-01 приводятся требования к раздаче блюд и отпуску полуфабрикатов и кулинарных изделий и рекомендации относительно температуры подачи горячих блюд, закусок, десертов, напитков и т. д.

Соотнесите вид блюда и температуру его подачи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид блюда | | Температура подачи | |
| **А** | Креветки тигровые | 1 | 10-14оС |
| **Б** | Рассольник | 2 | 85-90оС |
| **В** | Мороженое | 3 | 75оС |
| **Г** | Пудинг бисквитный |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 552.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с критериями и показателями качества обслуживания.

1. Vor dem Essen;
2. Man einander;
3. Gewöhnlich wünscht;
4. "Guten Appetit";

Расставьте слова в правильном порядке так, чтобы получилось предложение.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 553.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо владеть иноязычной лексикой, связанной с критериями и показателями качества обслуживания.

Прочитайте предложения.

1. In einem Businesszentrum können Sekretärin, Stenotypistin, Simultandolmetscher tätig sein.

2. In einem großen Hotel gibt es auch ein Businesszentrum, das Computer mit Internetanschluß, Fax -und Kopierservice, Telex, Satellitentelefon anbietet.

3. Hier gibt es ergonomische Sessel, einen Rednerpult, Tafel, Mikrofone, Multimediaanlage, Namensschilder.

4. Das Businesszentrum muss unbedingt eine Konferenzhalle haben, wo nicht nur Geschäftsverhandlungen geführt werden, sondern auch Seminare abgehalten.

Расставьте предложения в правильном порядке так, чтобы получился логически структурированный текст.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 554.**

К некоторым блюдам, подаваемым в ресторане, рекомендуется заказывать алкогольные напитки. Они должны быть охлаждены до определенной температуры.

Соотнесите вид напитка и температуру его подачи.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид напитка | | Температура подачи | |
| **А** | Белое полусухое вино | 1 | 6-8оС |
| **Б** | Шампанское | 2 | 16-18оС |
| **В** | Пиво | 3 | 10-12оС |
| **Г** | Коньяк | 4 | 8-12оС |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 555.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Планировку и оборудование не менее 3% номеров следует предусматривать универсальными, с учетом доступности для маломобильных групп населения. Насколько следует увеличивать площадь для таких номеров?

1) на 20 %;

2) на 30%;

3) на 40%;

4) на 50%.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 556.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Вы – начальник службы обслуживания и эксплуатации номерного фондагостиницы на 62 стандартных двухместных номера с раздельными кроватями. Рассчитайте потребность в постельном белье без запаса.

**Ответ:**

**Задание 557.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Случайным событием называется результат эксперимента , наблюдения или опыта, который может произойти, а может не произойти. Вероятностью события называется отношение числа благоприятствующих этому событию исходов к общему числу всех равновозможных несовместных элементарных исходов, образующих полную группу.

Установите соответствие между событием и его вероятностью.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Событие | | Вероятность | |
| **А** | В гостинице свободны 4 стандартных одноместных номера, 6 номеров «комфорт» и 2 номера «люкс». Постоялец случайным образом выбирает один номер. Вероятность того, что это номер «комфорт», равна... | 1 |  |
| **Б** | В гостинице свободны 4 стандартных одноместных номера, 6 номеров «комфорт» и 2 номера «люкс». Постоялец случайным образом выбирает два номера. Вероятность того, что это два стандартных номера, равна... | 2 |  |
| **В** | В гостинице свободны 4 стандартных одноместных номера, 6 номеров «комфорт» и 2 номера «люкс». Постоялец случайным образом выбирает два номера. Вероятность того, что это два номера «люкс», равна... | 3 |  |
|  |  | 4 |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 558.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

При недостатке персонала к основным этапам процедуры обеспечения потребности в персонале относятся:

1) отбор персонала;

2) поиск потенциальных источников привлечения персонала;

3) установление контакта с претендентами на должность;

4) зачисление на работу.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 559.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Численность сотрудников гостиничного предприятия должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. **С**лужба обслуживания и эксплуатации номерного фонда является самой большой из гостиничных служб, в ее состав включается около 50% от общей численности персонала.

**Укажите два самых важных показателя, от которых зависит но**рмативная численность работников этой службы.

**Ответ:**

**Задание 560.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Оборотные средства предприятия по своему функциональному состоянию могут находиться в материально-производственных запасах, в обращении, в процессе незавершенного производства и в составе готовой продукции.

Установите соответствие вида оборотных средств их функциональному состоянию.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид оборотных средств | | Функциональное состояние | |
| **А** | Сырье, материалы, топливо, полуфабрикаты, запчасти | 1 | Незавершенное производство |
| **Б** | Предметы труда, вступившие в производственный процесс | 2 | Фонды обращения |
| **В** | Затраты на освоение новой продукции, которые производятся в данном периоде, но относятся на продукцию будущих периодов | 3 | Материально-производственные запасы |
| **Г** | Готовая продукция на складе, товары отгруженные и в пути | 4 | Расходы будущих периодов |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 561.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Одним из основных требований, предъявляемых к гостиницам и номерам любой категории, является обеспечение надлежащего санитарно-гигиенического состояния здания гостиницы, прилегающей территории и внутренних помещений. В связи с этим огромное внимание уделяется систематическому проведению уборочных работ, в которых используются профессиональные машины и механизмы.

Соотнесите вид машины и ее предназначение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид уборочной машины | | Предназначение машины | |
| **А** | Полотеры | 1 | Для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы |
| **Б** | Подметальные машины | 2 | Для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой пола |
| **В** | Специальные машины | 3 | Для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 562.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В России существует несколько источников финансирования предпринимательской деятельности: собственные средства, заемные средства, привлеченные средства. С помощью эти источников и формируются необходимые предприятию средства.

Установите соответствие средств и источников, к которым они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Средства | | Источники финансирования | |
| **А** | Кредиторская задолженность | 1 | Собственные средства |
| **Б** | Амортизационные отчисления | 2 | Заемные средства |
| **В** | Коммерческий кредит | 3 | Привлеченные средства |
| **Г** | Выручка от реализации продукции |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 563.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

На изменение прибыли оказывают влияние многие факторы. По степени соподчиненности они делятся на факторы первого и второго порядков. Факторы первого порядка  непосредственно влияют на прибыль. Факторы второго порядка определяют прибыль косвенно, при помощи факторов первого порядка.

Соотнесите друг с другом факторы второго и первого порядка.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Факторы второго порядка | | Факторы первого порядка | |
| **А** | Повышение качества товарной продукции | 1 | Увеличение объема продаж продукции |
| **Б** | Сокращение затрат на производство продукции | 2 | Повышение цен реализации |
| **В** | Реализация продукции в оптимальные сроки | 3 | Снижение себестоимости продукции |
| **Г** | Снижение потерь продукции при хранении и транспортировке |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 564.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | der Rezeptionist | 1 | носильщик |
| **Б** | der Träger | 2 | рецепционист |
| **В** | der Empfangschef | 3 | постоянный клиент |
|  |  | 4 | метрдотель, администратор |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 565.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В зависимости от категории обслуживаемых гостей, типа и оснащения предприятий питания применяются разнообразные виды сервиса.

Определите, какие сервисы принято считать наиболее распространенными.

**Ответ:**

**Задание 566.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Предприниматель купил здание и хочет открыть в нем отель. В отеле могут быть стандартные номера площадью 21 квадратных метра и номера «люкс» площадью 49 квадратных метра. Общая площадь, которую можно отвести под номера, составляет 1099 квадратный метр. Стандартный номер будет приносить прибыль 2000 рублей в сутки, а номер «люкс» - 4500 рублей в сутки.

Сколько номеров – «люкс» будет в отеле, если сделать 43 стандартных номера? Какую прибыль получит отель за сутки?

**Ответ:**

**Задание 567.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Важнейшей функцией **службы эксплуатации номерного фонда** является соблюдение должного уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

Установите последовательность уборки номерного фонда:

1) убираются номера, только освободившиеся от гостей;

2) выполняется уборка в занятых помещениях;

3) ведутся работы по уборке в забронированных номерах.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Задание 568.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Для уборки помещений гостиницы разработаны подробные инструкции. Установите последовательность уборки номера по разработанной инструкции в сокращенном виде:

1) удаление пыли и загрязнений с мебели;

2) уборка и мытье посуды;

3) проветривание помещения;

4) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;

5) уборка санитарного узла.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 569.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Санузел - место для [санитарных](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%8F) и [гигиенических](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B3%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D0%B0) процедур. Наличие санузла в гостиничном номере зависит от категории гостиницы.

Соотнесите категорию гостиниц и процент номеров, в которых должен быть санузел.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория гостиницы | | % номеров | |
| **А** | Для гостиниц категории «одна звезда» (кроме  гостиниц с числом номеров 50 и менее) | 1 | 20% номеров |
| **Б** | Для гостиниц категории «две звезды» | 2 | 25% номеров |
| **В** | Для гостиниц категорий «три звезды» и выше | 3 | 50% номеров |
|  |  | 4 | 100% номеров |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 570.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Современная система менеджмента качества (TQM) формировалась на протяжении длительного времени. В истории ее развития выделяют несколько периодов:

1) инспекция и испытания;

2) управление качеством;

3) контроль качества;

4) всеобщий менеджмент качества;

5) обеспечение качества.

Установите правильную хронологическую последовательность этих периодов по времени существования.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 571.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – besteht aus mindestens 2 Zimmern, einem Wohnraum und einem Schlafraum. Zusätzlich gibt es eine kleine Küche oder eine Kochnische. | 1 | Zweibettzimmer |
| **Б** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – das ist ein Zimmer auch für 2 Personen. Die Betten stehen getrennt. | 2 | einAppartement |
| **В** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – das ist ein Zimmer für eine Person mit einem Bett. Wohn- und Schlafbereich sind nicht voneinander getrennt. | 3 | Doppelzimmer |
|  |  | 4 | Einbettzimmer |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 572.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

**Проживающий в гостинице клиент сообщает по «линии радушия», что в его номере неисправен телевизор, и выражает пожелание, чтобы в его номер были доставлены два дополнительных полотенца.**

**Какие действия предпримет администратор**?

**Ответ:**

**Задание 573.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Смета затрат представляет собой сводный план всех расходов предприятия на предстоящий период производственно-финансовой деятельности.

Она составляется в несколько этапов:

1) по основным цехам;

2) по вспомогательным цехам;

3) по экономическому субъекту в целом;

4) по обслуживанию и управлению производством;

5) по отдельным видам специальных затрат (транспортные, пуско-наладочные).

Установите правильную последовательность этапов составления сметы затрат.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 574.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

## Цель анализа объема производства и реализации продукции состоит в увеличении объемов реализации, получении наибольшей прибыли, расширении доли в отрасли, увеличении преимуществ перед конкурентами.

## Для достижения этой цели ставятся аналитические задачи, решение которых проходит в несколько этапов:

1) установление причин снижения объемов производства и неритмичности выпуска;

2) разработка мероприятий по реализации выявленных резервов роста выпуска и реализации продукции;

3) количественная оценка резервов роста выпуска и реализации продукции;

4) оценка степени выполнения плана реализации продукции и производственной программы.

Установите правильную последовательность этапов решения аналитических задач.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 575.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Ширина ассортиментной линейки в гостиницах обеспечивается путем предоставления номеров различных категорий, к которым предъявляются определенные требования.

Соотнесите требования и категорию номера, к которой они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Требования | | Категория номера | |
| **А** | Номер в гостинице общей площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат с двуспальной кроватью 200 х 200 см и дополнительным гостевым туалетом | 1 | Первая категория |
| **Б** | Номер в гостинице общей площадью не менее 35 м2, состоящий из двух жилых комнат, рассчитанный на проживание одного-двух человек | 2 | Сюит |
| **В** | Однокомнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек с мини-кухней | 3 | Вторая категория |
| **Г** | Номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной или двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек | 4 | Люкс |
|  |  | 5 | Студия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 576.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку.

Правильно ли поступила горничная?

**Ответ:**

**Задание 577.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Система оплаты труда - это способ исчисления величины заработной платы, которая подлежит выплате работнику за результаты затраченного им общественно необходимого труда. Применение той или системы оплаты труда зависит от условий деятельности предприятия.

Соотнесите систему оплаты труда и порядок начисления заработной платы по ней.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Система оплаты труда | | Порядок начисления заработной платы по ней | |
| **А** | Прямая сдельная | 1 | По прямым сдельным расценкам в пределах выполнения норм, а при выработке сверх норм – по повышенным расценкам |
| **Б** | Сдельно-премиальная | 2 | По часовой тарифной ставке за фактическое время работы, установлен размер премии в процентах к тарифной ставке за перевыполнение установленных показателей |
| **В** | Сдельно-прогрессивная | 3 | За количество произведенной продукции по сдельным расценкам за единицу продукции |
| **Г** | Повременно-премиальная | 4 | По сдельным расценкам за выполненные объемы работ, премия устанавливается в процентах к основной зарплате |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 578.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

На гостиничный продукт должна устанавливаться такая цена, чтобы принести предприятию прибыль, но при этом не больше, чем покупатель готов за него заплатить.

Независимо от метода ценообразования, формирование цены происходит в несколько этапов:

1) выбор методов ценообразования;

2) выбор цены;

3) определение спроса;

4) установление (расчет) цены;

5) анализ издержек и цен конкурентов.

Установите правильную последовательность этапов формирования цены.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 579.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Методы управления – это совокупность способов, приемов, с помощью которых осуществляется воздействие на объект управления, выполняются разнообразные функции управления организацией. Существуют следующие основные виды методов управления: организационно-распорядительные, экономические и социально-психологические. Каждый из этих методов применяется посредством определенных способов.

Соотнесите способы управления и методы управления, к которым они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Способы управления | | Методы управления | |
| **А** | Моральное поощрение | 1 | Экономические |
| **Б** | Заработная плата | 2 | Организационно-распорядительные |
| **В** | Приказы, распоряжения | 3 | Социально-психологические |
| **Г** | Санкции, штрафы |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 580.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Ваш сотрудник отличается большой работоспособностью, активностью, может работать «запоем». Обычно вслед за подъемом активности наступает пери­од депрессии, упадка сил. Особенно, когда его усилия не подкрепляются успехом. Во взаимоотношениях с коллегами может быть вспыльчив, прямолинеен, однако умеет влиять на окружающих.

Какие работы вы будете ему поручать?

**Ответ:**

**Задание 581.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | der Anmeldescheine | 1 | Прибытие |
| **Б** | der Ankunft | 2 | Бланк формуляр |
| **В** | die Abreise | 3 | Номер комнаты |
|  |  | 4 | Отъезд |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 582.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В отопительный сезон системы должны работать бесперебойно и обеспечивать поддержание расчетной температуры воздуха во всех помещениях гостиничного предприятия.

До начала отопительного сезона необходимо выполнить следующие действия:

1) произвести проверку и ремонт силового электрооборудования и освещения;

2) произвести ремонт и наладку оборудования;

3) устранить теплотехнические недостатки наружных ограждающих конструкций, заполнений оконных и дверных проемов номеров, лестничных клеток, тамбуров главных входов в гостиницу и ресторан и т.д., неплотности дверей чердака, технических этажей, подвала, клапанов системы дымоудаления и подпора воздуха, а также обеспечить установку дверных закрывателей;

4) произвести ремонт, испытание, пробную топку и регулировку системы отопления;

5) обеспечить резервный запас основных ремонтно-строительных материалов и оборудования для систем отопления и горячего водоснабжения согласно нормам.

Установите правильную последовательность этапов проведения факторного анализа.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 583.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Общие положения по разработке и применению стандартов организаций установлены национальным стандартомГОСТ Р 1.4-2004.

В состав обозначения утвержденного руководителем стандарта организации включают следующие реквизиты:

1) код организации-разработчика стандарта по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций ОК 007;

2) аббревиатуру слов «стандарт организации (СТО);

3) год утверждения стандарта;

4) регистрационный номер, присваиваемый организацией, разработавшей и утвердившей стандарт.

Установите правильную последовательность расположения этих реквизитов в обозначении стандарта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 584.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Расследованию и учету подлежат несчастные случаи, происшедшие с работниками и другими лицами, участвующими в производственной деятельности. Несчастный случай с работниками оформляется:

1) актом по форме Н-1;

2) актом по форме Н-2;

3) актом в произвольной форме.

**Ответ:**

**Задание 585.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Соотнесите виды уборочных работ и нормативы их проведения (в расчете на 1 м2).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды уборочных работ | | Нормативы их проведения (в расчете на 1 м2) | |
| **А** | Сухая протирка стола письменного | 1 | 45 секунд |
| **Б** | Влажная протирка стены кафельной | 2 | 19 секунд |
| **В** | Мытье плинтуса | 3 | 53 секунды |
| **Г** | Чистка пылесосом дивана | 4 | 65 секунд |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 586.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Сотрудники этой службы работают с клиентами в постоянном контакте и выполняют функции, связанные с их обслуживанием.

Соотнесите категорию сотрудника и его должностные обязанности.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория сотрудника | | Должностные обязанности | |
| **А** | Горничная | 1 | Обеспечивает каждый номер свежими полотенцами и придает номерам нарядный вид |
| **Б** | Супервайзер | 2 | Оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже |
| **В** | Дежурный по этажу | 3 | Занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна |
| **Г** | Стюард | 4 | Следит за техническим состоянием номеров, в случае выявления каких-либо неполадок или недостатков в уборке должен принимать меры по их устранению |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 587.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а так же общественных помещений.

В состав службы входят горничные номерного фонда и общественных зон, супервайзеры, стюрды. Кроме того в структуру службы могут входить:

1) фитнес центр;

2) прачечная-химчистка;

3) служба обслуживания в номерах;

4) отдел кейтеринга.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 588.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы – административно-хозяйственная служба (АХС) или служба эксплуатации номерного фонда, или Housekeeping (служба ведения хозяйства). В разных регионах России и в различных гостиницах это подразделение называется по-разному, но выполняет одинаковые функции.

Укажите основную задачу службы эксплуатации номерного фонда.

**Ответ:**

**Задание 589.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Ситуационная задача: Женщину приняли на работу в гостиницу «Адмиралъ» по бессрочному договору с испытательным сроком 3 месяца. Она допустила много ошибок, в результате чего за несколько дней до истечения этого срока ее решили уволить как не выдержавшую испытание. Но сотрудница предъявила справку о том, что находится на четвертом месяце беременности.

Какое решение предписывает в указанной ситуации трудовое законодательство?

**Ответ:**

**Задание 590.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В состав службы номерного фонда входят горничные номерного фонда и общественных зон, супервайзеры, стюарды, прачечная и химчистка. Руководит службой номерного фонда менеджер службы.

Установите соответствие, между должностью сотрудника службы номерного фонда и выполняемой функцией.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выполняемая функция | | Должность | |
| **А** | Контролирует работу смены горничных. | 1 | стюард |
| **Б** | Обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида. | 2 | горничная |
| **В** | Уборка номеров, проверка сохранности оборудования в номере. | 3 | менеджер службы |
|  |  | 4 | супервайзер |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 591.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Впечатление гостей от гостиницы во многом зависит от внешнего вида его сотрудников. Важно, чтобы все служащие отеля выглядели свежими и ухоженными, были опрятно одеты. В рабочее время персонал обязан носить на левой стороне форменной одежды именной знак (бэйдж), чтобы коллеги и гости могли обратиться к сотруднику по имени.

Укажите, что не допускается во внешнем виде горничной.

**Ответ:**

**Задание 592.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Система внутренней канализации гостиницы подключается к городской канализационной сети.

Она может быть:

1) ливневая;

2) бытовая;

3) производственная;

4) все варианты верны.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 593.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Современные технические средства, обеспечивают безопасность гостиниц. Они также позволяют в автоматическом режиме предупреждать о несанкционированных доступах в помещения, на территорию отеля и о чрезвычайных ситуациях.

Выберите приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

1) контроль доступа на объект;

2) комплекс мер по противопожарной защите;

3) охранная сигнализация и видеонаблюдение;

4) все варианты.

**Ответ:**

**Задание 594.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Во всех гостиницах проводится уборка номеров. Каждая горничная получает рабочий лист, т.е. компьютерную распечатку секции отеля. Горничные убирают номера в отсутствии клиента, за исключением тех случаев, когда в номере находится больной или гость по какой-либо причине желает остаться в номере во время уборки. Чаще всего при уборке номеров придерживаются следующей последовательности:

1) номера после выезда гостей;

2) номера, в которые запланирован заезд;

3) номера «Просьба убрать»;

4) занятые номера.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 595.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Экспресс-уборка (дополнительная уборка). Этот вид уборки производится по просьбе гостя и включает следующие операции:

1) удаление мусора из номера;

2) уборку постели и замену постельного белья (при необходимости);

3) чистку ковровых покрытий и мытье пола;

4) уборку ванной комнаты, замену полотенец, халата;

5) уборку и мытье посуды;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 596.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Heliopark Hotels&Resorts является первой крупнейшей российской сетью бизнес-отелей и отелей для отдыха уровня 3-4 звезды. В компании имеются корпоративные стандарты сервиса, финансового менеджмента, корпоративного стиля, единого документооборота, управления персоналом, проектирования и комплектации отелей, IT-обеспечения. С какой целью создаются корпоративные стандарты?

**Ответ:**

**Задание 597.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Документы бывают разных видов и типов. Вид и тип документа — это категории или классификации, которые определяют его характеристики и назначение, указывают на его формат, структуру и цель. По видам документы бывают кадровые, информационно-справочные, распорядительные и т.д.

Установите соответствие вида документа его типу.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид документа | | Тип документа | |
| **А** | Распорядительные | 1 | Трудовые договоры, личные дела |
| **Б** | Нормативные | 2 | Письма, служебные записки |
| **В** | Информационно-справочные | 3 | Контракты, договоры |
| **Г** | Кадровые | 4 | Постановление, инструкция |
|  |  | 5 | Приказ, распоряжение |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 598.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В отчете о занятости номерного фонда используется множество сокращений. В разных гостиницах разные статусы могут быть предоставлены различными аббревиатурами.

Установите соответствие между аббревиатурой статуса номера и расшифровкой.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Перевод статуса номера | | Аббревиатура статуса номера | |
| **А** | Чистый номер | 1 | INSP |
| **Б** | Номер проверен | 2 | DP или DEP |
| **В** | Грязный номер | 3 | CL или CLN |
|  |  | 4 | DI или DTY |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 599.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятие на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | die Zimmernummer | 1 | Цена |
| **Б** | der Preis | 2 | Документ, удостоверяющий личность |
| **В** | der Ausweis | 3 | Номер комнаты |
|  |  | 4 | Бланк формуляр |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 600.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Собственность как экономическая категория характеризует отношения в обществе между субъектами по поводу материальных благ, которые необходимы для существования любого общества. Это определенные экономические отношения, которые подвергаются правовому оформлению.

Собственнику имущества принадлежат правомочия:

1)владения, пользования и распоряжения имуществом;

2)владения и распоряжения имуществом, без права пользования;

3)владения и пользования, без права распоряжения имуществом.

**Ответ:**

**Задание 601.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Согласно ч. 3 ст. 11 ТК РФ, все работодатели (физические лица и юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности) в трудовых и иных непосредственно связанных с ними отношениях с работниками обязаны руководствоваться положениями трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.

Нормы трудового права распространяются на предприятия форм(ы) собственности:

1) всех;

2) только государственной и муниципальной;

3) только частной и муниципальной;

4) только государственной.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 602.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Проверкой качества и состояния номеров занимаются супервайзеры хозяйственного отдела. Они несут ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых, общественных и административно-хозяйственных помещениях.

Запишите, что именно проверяют супервайзеры?

**Ответ:**

**Задание 603.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В гостинице адаптация − это процесс взаимного ознакомления нового сотрудника с предприятием и самого предприятия с сотрудником. Обычно новичок встречается со многими препятствиями, значительная часть которых возникает из-за отсутствия сведений об организации, коллегах и т.д. Весь процесс адаптации делят на четыре этапа: ознакомление, ориентация, действенная адаптация, функционирование. Соотнесите этапы адаптации и их содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этап адаптации | | Содержание этапа адаптации | |
| **А** | Ознакомление | 1 | Знакомство нового сотрудника со своими рабочими обязательствами и запросами, которые к нему будет предъявлять руководство |
| **Б** | Ориентация | 2 | Незаметное преодоление рабочих и межличностных трудностей и вхождение в стабильный рабочий процесс |
| **В** | Действенная адаптация | 3 | Ознакомление с особенностями гостиницы, знакомство с коллегами, рабочим местом, поведенческими нормами |
| **Г** | Функционирование | 4 | Привыкание новичка к своему статусу, самостоятельное выполнение им практических заданий и включение в дружеские отношения с коллективом |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 604.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Основными направлениями энергосбережения в инженерных системах гостиниц являются:

1) динамические системы отопления;

2) утилизация теплоты вентиляционных выбросов;

3) системы вентиляции с переменным расходом воздуха;

4) все варианты верны.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 605.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Методы изучения затрат рабочего времени – это способы получения информации об использовании фонда рабочего времени, рациональности выполнения производственной операции с целью повышения производительности труда.

Соотнесите вид метода изучения затрат рабочего времени и его краткую характеристику.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид метода изучения затрат рабочего времени | | Его краткая характеристика | |
| **А** | Хронометраж | 1 | Статистический способ получения средних данных о фактической загруженности рабочих и оборудования, осуществляется в процессе обхода |
| **Б** | Фотография рабочего дня | 2 | Комбинированное изучение операции, когда одновременно в одном измерении проводятся и фотография рабочего дня, и хронометраж. |
| **В** | Фотохронометраж | 3 | Изучение операции путем наблюдения и изменение затрат рабочего времени на выполнение отдельных элементов, повторяющихся при изготовлении каждой единицы продукции |
| **Г** | Метод моментальных наблюдений | 4 | Изучение и фиксация всех затрат рабочего времени, которые возникают на рабочем месте в течение смены или части смены |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 606.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для осуществления контроля за работой горничных и соблюдением ими стандартов уборки разработаны нормативы проведения уборочных работ.

Соотнесите виды уборочных работ и нормативы их проведения (в расчете на 1 м2).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Виды уборочных работ | | Нормативы их проведения (в расчете на 1 м2) | |
| **А** | Чистка кровати пылесосом | 1 | 82 секунды |
| **Б** | Мытье холодильника | 2 | 53 секунды |
| **В** | Влажная протирка стены | 3 | 45 секунд |
| **Г** | Сухая протирка платяного шкафа | 4 | 6 минут |
|  |  | 5 | 50 секунд |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 607.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Техника безопасности – это комплекс мероприятий организационно-технического характера, которые направлены на создание безопасных условий труда в гостиницах (отелях), позволяя снизить или исключить производственный травматизм.

Укажите правильную последовательность действий горничной при обнаружении дефектов оборудования, представляющих опасность для жизни людей:

1) по возможности отключить электрооборудование от электросети

2) доложить руководству о случившемся

3) немедленно приостановить работы

4) принять меры к ликвидации аварии

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 608.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В малой гостинице время выезда и въезда гостей в 14:00 и 16:00, гость не обратил на это внимание и просит возместить ему деньги за поздний заезд и выезд.

Определите, почему в этой ситуации гость не прав.

**Ответ:**

**Задание 609.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи.

Соотнесите основные службы гостиницы и порядок их взаимодействия со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Основные службы гостиницы | | Порядок их взаимодействия со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда | |
| **А** | Служба приема и размещения | 1 | Получает информацию от супервайзеров о неисправностях технического оборудования номеров, обнаружении поломок инвентаря, и оперативно устраняет эти неисправности |
| **Б** | Служба безопасности | 2 | Принимает акты о порче-пропаже имущества, регулирует затраты на приобретение инвентаря |
| **В** | Техническая служба | 3 | Получает информацию от работников службы обслуживания номерного фонда о ситуациях, угрожающих комфортному пребыванию, здоровью или жизни гостей, и содействуют их предотвращению |
| **Г** | Служба снабжения | 4 | Предоставляет список с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день |
|  |  | 5 | Принимает заявки на средства и инвентарь, необходимые для уборки номеров, а также заявки на приобретение предметов и вещей. Необходимых гостям |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 610.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Разработку государственных стандартов РФ осуществляют технические комитеты по стандартизации. В целях обеспечения организационного единства и создания своевременной подготовки к применению стандартов предусматривают следующий порядок разработки стандарта, состоящий из нескольких стадий:

1) разработка проекта стандарта (первой редакции);

2) организация разработки стандарта;

3) разработка проекта стандарта (окончательной редакции) и представление его для принятия;

4) издание стандарта;

5) принятие и государственная регистрация стандарта.

Установите правильную последовательность этих стадий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 611.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Инженерно‑техническая служба – одна из многочисленных служб гостиничного предприятия, которая возглавляется главным инженером или директором по эксплуатации здания гостиницы.

Какая функция возложена на эту службу?

**Ответ:**

**Задание 612.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Санитарно-гигиенические требования в гостиницах – это обеспечение безопасности и комфорта пребывания гостей, включая требования к помещениям, питанию, водоснабжению и канализации, уборке и дезинфекции, а также контролю их выполнения.

Что следует систематически очищать от пыли и грязи, мыть в процессе уборки?

1) внешние и внутренние поверхности стекол оконных рам;

2) фонари, светильники, лампы, плафоны;

3) полы, плинтус, двери и дверные проемы;

4) все варианты ответов верные.

**Ответ:**

**Задание 613.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Für aktive Erholung unserer Gäste mit einem Billardtisch in der Lobby-Bar  täglich von 10:00 bis 22:00 Uhr. | 1 | На стойке регистрации можно взять напрокат велосипеды, трости для скандинавской ходьбы, а также взять напрокат лыжное снаряжение в непосредственной близости от отеля. |
| **Б** | Um die Momente in unserem Hotel angenehm zu machen bieten wir unseren  Gästen eine große Auswahl an sportlichen Aktivitäten an. | 2 | Чтобы сделать пребывание в нашем отеле приятным, мы предлагаем нашим гостям широкий выбор спортивных мероприятий. |
| **В** | An der Rezeption ist es möglich Fahrräder, Stöcke für Nordic Walking zuleihen und in der unmittelbaren Nähe des Hotels auch Skiausrüstung zu mieten. | 3 | Для активного отдыха наших гостей в лобби-баре ежедневно с 10:00 до 22:00 установлен бильярдный стол. |
|  |  | 4 | Рядом с отелем находится освещенный теннисный корт с  искусственным покрытием, который также подходит для игры в волейбол или бадминтон |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 614.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. | 1 | Здесь работает только дружелюбный, высококвалифицированный персонал, который оказывает всестороннюю помощь. |
| **Б** | Fast alle Hotels verfügen heute über große Konferenzräume. | 2 | В свободное время гости отеля охотно пользуются боулингом, фитнесс-студией, теннисной и игровой площадкой. |
| **В** | Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die leistet. | 3 | Многие отели предлагают встречу в аэропорту или на вокзале. |
|  |  | 4 | Почти во всех отелях сегодня есть большие конференц-залы. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 615.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Экспертная оценка гостиницы - осуществление аккредитованной организацией проверки соответствия гостиницы требованиям законодательства, проводимой в форме документарной и выездной оценки. Она проводится в несколько последовательных этапов:

1) проводится балльная оценка гостиницы на соответствие критериям, осуществляемая с учетом минимального допустимого количества баллов и вида классифицируемой гостиницы, по результатам которой составляется протокол;

2) проводится оценка номеров гостиницы на соответствие требованиям, по результатам которой составляется протокол (протоколы);

3) проводится балльная оценка номеров гостиницы и персонала на соответствие критериям, осуществляемая с учетом минимального допустимого количества баллов, по результатам которой составляется протокол;

4) на основании протоколов составляется акт оценки;

5) проводится оценка соответствия гостиницы одной из категорий, по результатам которой составляется протокол.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 616.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Объединенная система охраны объекта обеспечивает ведение общего протокола событий, формирует общую сеть передачи данных и общую базу данных, для обеспечения безопасности проживающих гостиницы.

Выберите основные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

1) контроль доступа на объект

2) комплекс мер по противопожарной защите

3) охранная сигнализация и видеонаблюдение

4) все варианты

**Ответ:**

**Задание 617.**

**Прочитайте текст и установите последовательность.**

Выбрал, забронировал, приехал, пожил и уехал — так выглядит пребывание в гостинице глазами постояльца. Но случаются внештатные ситуации: гости отменяют брони, или не отменяют, но не приезжают, или приезжают без подтверждения бронирования. Чтобы успешно разрешать такие ситуации изо дня в день, отелю нужно тщательно вести учет номерного фонда.

Установите последовательность ежедневного учета номерного фонда:

1) дата и время заезда, планируемое время отъезда;

2) дополнительные сведения: например, о заказанных услугах (будильник, завтрак в номер и прочее);

3) «Шахматка» номеров: тип, название и количество мест в каждом, актуальный тариф;

4) сведения об уборке: сроки последней уборки, какие есть просьбы или жалобы по хозяйственной части;

5) сведения о гостях: имя и фамилия, гражданство и возраст (например, если среди постояльцев есть дети).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 618.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

**Сальдо - это остаток по бухгалтерскому счету, разница между оборотами по дебету и кредиту.** Можно выделить два основных вида сальдо: н**ачальное сальдо -** остаток по счету на начало периода и к**онечное сальдо -** остаток по счету на конец периода. Сальдо конечное рассчитывается по-разному для активных и пассивных счетов.

Определите, в каком случае сальдо конечное по активному счету равно нулю.

**Ответ:**

**Задание 619.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Имущество предприятия составляет основу формируемых и используемых предприятием материальных и нематериальных производственных ресурсов, обеспечивающих осуществление производственно-хозяйственной деятельности.

Соотнесите производственные ресурсы и вид имущества, к которому они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Производственные ресурсы | | Вид имущества, к которому они относятся | |
| **А** | Хозяйственный инвентарь | 1 | Нематериальные активы |
| **Б** | Вычислительная техника | 2 | Основные средства |
| **В** | Незавершенное производство | 3 | Оборотные средства |
| **Г** | Программное обеспечение |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 620.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для эффективной работы службы бронирования необходимы: грамотное оснащение рабочего места качественным оборудованием, создание баз данных, формирование и печать различных документов, использование персональных компьютеров на рабочих местах сотрудников, внедрение новых компьютерных систем бронирования.

Установите соответствие между оснащением рабочего места и его значением для службы бронирования.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Значение для службы бронирования | | Оснащение рабочего места | |
| **А** | значительно упрощает процесс обслуживания гостей | 1 | грамотное оснащение рабочего места качественным оборудованием (телефон, компьютер и факс, электронная почта) |
| **Б** | позволяет автоматизировать такие процессы, как сбор, хранение, накопление и обработка информации | 2 | внедрение новых компьютерных систем бронирования |
| **В** | позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и возможностей гостиницы и увеличивает скорость обработки информации | 3 | использование персональных компьютеров на рабочих местах сотрудников гостиницы |
|  |  | 4 | создание баз данных |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 621.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

В процессе разработки нового гостиничного продукта применяют многоуровневый маркетинговый подход. Последовательность разработки нового гостиничного продукта (по В. Н. Шемраковой) состоит из следующих этапов:

1) генерация и отбор идей;

2) разработка концепции нового продукта и стратегии маркетинга;

3) испытание нового продукта в рыночных условиях;

4) развертывание коммерческого производства нового продукта;

5) бизнес-анализ и разработка нового продукта.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 622.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

За 2021-2022 гг. на работу в гостиницу «Ассоль» было принято 32 чел., уволено по собственному желанию – 17 чел. Среднесписочная численность за период 2021-2022 гг. составляла 871 чел.

Запишите формулу расчета и определите коэффициент оборота по выбытию.

**Ответ:**

**Задание 623.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между предложениями на немецком языке и пропущенными словами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Пропущенные слова | |
| **А** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – hat wie Einbettzimmer Wohn- und Schlafbereich, aber noch ein Zusatzbett. | 1 | Suite und Juniorsuite |
| **Б** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – das ist ein Zimmer mit einem großen Bett für 2 Personen oder mit 2 Betten, die zusammen stehen. | 2 | Doppelzimmer. |
| **В** | \_\_\_\_\_\_\_\_ – dem Gast stehen voneinander getrennte Räume, ein Wohnraum und mindestens ein Schlafraum, zur Verfügung. | 3 | Einbettzimmer |
|  |  | 4 | Mehrbettzimmer |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 624.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Как называется показатель, определяющий заполняемость гостиницы?

1) Room Revenue;

2) Occupancy;

3) ADR;

4) RevPar.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 625.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

За неделю в отеле «Незабудка» было продано 28 номеров. Средняя цена за номер – 3400 рублей. Выручка от продажи номеров за неделю составила:

1) 34000 рублей;

2) 101000 рублей;

3) 95000 рублей;

4) 95200 рублей.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 626.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Финансовые ресурсы – это денежные средства, имеющиеся в распоряжении предприятия и предназначенные для осуществления текущих затрат и затрат по расширенному воспроизводству, для выполнения финансовых обязательств. Все источники финансовых ресурсов по праву собственности можно разделить на собственные и заемные.

Соотнесите вид финансового ресурса и источник, из которого он получен.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид финансового ресурса | | Источник, из которого он получен | |
| **А** | Кредиты | 1 | Собственные источники финансовых ресурсов |
| **Б** | Уставный капитал | 2 | Заемные источники финансовых ресурсов |
| **В** | Займы |  |  |
| **Г** | Амортизационный фонд |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 627.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Розничная цена – это цена, по которой продукт или услуга реализуется населению. Она предназначена для покрытия издержек, расходов, связанных с продажей продукта или услуги, и получения прибыли от конкретного вида деятельности.

При определении розничной цены выполняются следующие действия:

1) суммируется размер отпускной цены посредника, торговой надбавки и налог на добавленную стоимость;

2) суммируется размер отпускной цены посредника и торговой надбавки;

3) определяется размер торговой надбавки товара в денежном выражении (делится на 100%);

4) определяется размер торговой надбавки товара в процентах.

Установите правильную последовательность выполняемых действий при определении розничной цены товара.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 628.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Чтобы правильно оценить перспективы продаж, необходимо учитывать важные факторы, оказывающие на них свое влияние.

Установите соответствие, между фактором, влияющим на объем продажи и его описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Фактор | |
| **А** | этот фактор определяет стоимость поездки до отеля, разнообразие инфраструктуры, находящейся недалеко от отеля и привлекательности окружающей среды | 1 | Цена |
| **Б** | спектр услуг, которые могут удовлетворить любые потребности гостя | 2 | Быстрое, удобное, приятное обслуживание |
| **В** | этот фактор подразумевает работу персонала | 3 | Ассортимент услуг |
| **Г** | этот фактор зависит от качества предоставляемых услуг и их разнообразия. | 4 | Месторасположение гостиницы |
|  |  | 5 | Уровень сервиса |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 629.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В управленческой практике индустрии гостеприимства наиболее распространены следующие типы организационных структур: линейный и функциональный. У каждого из этих типов есть свои достоинства и недостатки.

Соотнесите приведенные в таблице недостатки и тип структуры, к которому они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Недостатки | | Тип структуры | |
| **А** | Плохая координация действий функциональных подразделений | 1 | Линейная |
| **Б** | Малая гибкость и приспособляемость к изменению ситуации | 2 | Функциональная |
| **В** | Низкая скорость принятия управленческих решений | 3 |  |
| **Г** | Высокие требования к квалификации руководителей и высокая загрузка руководителя | 4 |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 630.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Создание системы продаж любой гостиницы в первую очередь начинается с сегментирования потенциальных клиентов и определения, какие из них являются приоритетными. Для того, чтобы каналы продаж гостиничных услуг работали эффективно, необходимо правильно определить целевую аудиторию отеля. В целом каналы продаж можно разделить на внутренние и внешние.

Установите соответствие описаний и каналов продаж.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Каналы продаж | |
| **А** | Агентские продажи (туристические операторы и агентства) и глобальные системы дистрибуции (GDS). | 1 | Сторонние |
| **Б** | Прямые продажи отеля (в частности, через отдел бронирования, сайт отеля, взаимодействие с корпоративными клиентами, постоянными и потенциальными гостями отеля) | 2 | Внешние |
|  |  | 3 | Внутренние |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |
| --- | --- |
| **А** | **Б** |
|  |  |

**Задание 631.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Гарантированное бронирование — это вид бронирования номеров в отелях, который требует предварительной оплаты или предоставления кредитной карты (реже документа, удостоверяющего личность — паспорта, водительских прав и др.) в качестве гарантии со стороны гостя.

Если при гарантированном бронировании потребитель несвоевременно отказался от бронирования, опоздал или не заехал, то сотрудник отдела бронирования:

1)ничего не делает;

2)отменяет бронирование;

3)с заказчика взимает плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки;

4)заносит клиента в «черный список».

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 632.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Гостю по его просьбе, обычно оговариваемой в заявке, высылается специальная форма - VisaRequest, которую он заполняет и отсылает обратно в службу бронирования. В этой форме клиент указывает: пол, фамилию и имя, номер паспорта, дату рождения, гражданство, номер кредитной карты.

Укажите, о какой функции службы бронирования идет речь.

**Ответ:**

**Задание 633.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Роль службы бронирования в гостинце нельзя недооценивать: от ее эффективности зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы.

К функциям службы бронирования в гостинице НЕ относятся:

1) прием заявок и их обработка;

2) изучение спроса на гостиничные услуги;

3) поддержание порядка в гостиничных номерах;

4) составление графика заездов на каждый день.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 634.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В структуре персонала предприятия выделяют такие категории работников как руководители, служащие, специалисты.

Соотнесите эти категории и их определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория работников | | Определение категории | |
| **А** | Руководители | 1 | Работники, занятые инженерно-техническими, экономическими работами |
| **Б** | Специалисты | 2 | Работники, осуществляющие подготовку и оформление документации, учет и контроль, хозяйственное обслуживание |
| **В** | Служащие | 3 | Работники, занимающие должности руководителей организаций и их структурных подразделений |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 635.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Правила предоставления гостиничных услуг регулируют отношения при заключении и исполнении договора о предоставлении услуг между заказчиком и юридическим лицом. В договоре четко прописываются условия предоставления услуг.

Соотнесите основную и начальную части формулировки условия предоставления услуги.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Основная часть формулировки условия предоставления услуги | | Начальная часть формулировки | |
| **А** | \_\_\_\_\_\_\_\_ потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем | 1 | При размещении потребителя  00 ч. 00 мин. |
| **Б** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом | 2 | В случае задержки выезда |
| **В** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток | 3 | Плата за проживание |
|  |  | 4 | Плата за 2-х разовое питание |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 636.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Страны мира отличаются друг от друга. Они различны по размерам и географическому положению, по числу жителей и хозяйственной деятельности.

Установите соответствие между страной и её описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Страна | | Описание | |
| **А** | Китай | 1 | Эта страна относится к числу экономически высокоразвитых. Её территория полностью расположена в Западном полушарии и омывается водами трёх океанов. Страна является первой по размерам территории и третьей по численности населения на материке, на котором она расположена. |
| **Б** | Канада | 2 | Эта высокоразвитая страна по форме правления является конституционной монархией. По числу жителей превышает 100 млн чел. Однонациональное по составу население характеризуется высокой средней плотностью, самой высокой продолжительностью жизни в мире. В промышленности приоритетное развитие получили новейшие наукоемкие отрасли. |
| **В** | Япония | 3 | Страна расположена в западном полушарии и при этом пересекается экватором. Страна является крупнейшей по численности населения на материке, на котором она расположена. Страна обладает огромными гидроэнергетическими ресурсами, по её территории протекает много полноводных рек. |
|  |  | 4 | Это древнейшее государство расположено в Азии. Оно занимает одно из первых мест по запасам многих природных ресурсов и второе место  — по численности населения. Почти 90% жителей сосредоточено на 1/3 территории страны, на востоке. Страна является крупной индустриальной державой и, несмотря на это, слабо урбанизирована. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 637.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Основными факторами развития мирового туризма эксперты считают возрастающую конкуренцию, развитие информационных технологий, рост числа авиаперевозок, расширение количества туроператорских услуг, изменение экономических, политических, социальных, демографических условий развития стран и регионов. Данные факторы приводят к изменению туристского спроса и предложения.

Какая еще тенденция прослеживается в развитии гостиничного рынка и мирового туризма?

**Ответ:**

**Задание 638.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Рассматривая подходы и отношение к менеджменту качества в различных странах, нельзя не заметить, какое влияние оказывают на формирование системы качества особенности, отображающие уникальность культур этих стран.

Соотнесите особенности культуры и страну/регион, к которой они относятся.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Особенности культуры | | Страна/регион | |
| **А** | Уважение к правилам (закону); мастерство; бережливость; образованность | 1 | США |
| **Б** | Развитое чувство справедливости; непривередливость, терпимость; доверчивость (готовность и желание верить); новаторство, честолюбие; инженерно-технические знания | 2 | Европа |
| **В** | Уважение к суду; энергичность и динамизм; лидерство (амбициозность); новаторство | 3 | Россия |
|  |  | 4 | Китай |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 639.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональные термины и понятия на иностранном языке.

Установите соответствие между терминами на немецком языке и на русском языке.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Термин на немецком языке | | Термин на русском языке | |
| **А** | der Gast | 1 | метрдотель, администратор |
| **Б** | der Empfangschef | 2 | рецепционист |
| **В** | der Träger | 3 | гость |
|  |  | 4 | носильщик |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 640.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Туристические фирмы разных регионов России разработали слоганы (рекламные лозунги) для привлечения туристов в свои регионы.

Установите соответствие между слоганом и регионом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Слоган | | Регион | |
| **А** | Приглашаем вас провести отдых в самом западном регионе России! | 1 | Камчатский край |
| **Б** | Здесь можно побывать в Долине гейзеров и увидеть действующие вулканы! | 2 | Республика Дагестан |
| **В** | Окунитесь в полярную ночь, прокатитесь на собачьей и оленьей упряжках! | 3 | Калининградская область |
|  |  | 4 | Ямало - Ненецкий АО |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 641.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Каналы продаж для отеля включают разнообразные методы и платформы, которые позволяют привлечь гостей и осуществить бронирование номеров. Это может быть собственный веб-сайт отеля с онлайн-бронированием, системы дистрибуции, такие как глобальные системы дистрибуции (GDS), интернет-сервисы бронирования (OTA), социальные сети, турагентства, агрегаторы и другие онлайн-платформы.

Установите соответствие, между видом канала продаж и его описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Канал продаж | | Вид канала продаж | |
| **А** | Сайт гостиницы является выделенным прямым каналом продаж | 1 | GDS – глобальные системы дистрибуции |
| **Б** | Комплексная продажа услуг гостиницы совместно с трансфертом, экскурсиями и т.д. Посредник между гостем и отелем. | 2 | Собственный портал бронирования номеров |
| **В** | Интернет-аукционы, работающие по принципу запросов: гостиницы объявляют цену, меньше которой не готовы продавать свои номера и услуги, потенциальный клиент осуществляет поиск отеля по цене, которую он готов заплатить | 3 | Классические туристические агентства, сайты и CRS туристических агентств |
| **Г** | Объединяют тысячи отелей по всему миру и веб-сайты. Это один из самых устоявшихся каналов продаж, направленный на работу с туристическими агентствами и индивидуальными клиентами | 4 | IDS – Internet Distribution Systems |
|  |  | 5 | Прямые продажи через собственный центр бронирования |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 642.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Существуют прямые и внешние каналы продаж. У каждого отеля свои предпочтения в работе с каналами продаж, отельеры полагаю, что только эффективное сочетание разных каналов может обеспечить постоянную высокую загрузку гостиницы.

Установите соответствие, между внешними и внутренними каналами продаж.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Канал продаж | | Вид канала продаж | |
| **А** | Веб- сайт гостиницы | 1 | внешний |
| **Б** | Туристическая компания | 2 | внутренний |
| **В** | Отдел бронирования |  |  |
| **Г** | Турагент и туроператор |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 643.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Канал сбыта гостиничных услуг - это совокупность независимых организаций вовлеченных в процесс реализации услуг гостиницы, которая доступна для индивидуальных или корпоративных потребителей. Формирование системы распределения начинается с выбора канала сбыта и его участников. Существующие каналы сбыта гостиничных предприятий предусматривают три основных метода сбыта продуктов: Установите соответствие, между каналом сбыта и его определением.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Определение | | Канал сбыта | |
| **А** | сбыт продуктов, организованный через независимых посредников | 1 | прямой |
| **Б** | сбыт продуктов осуществляется через организацию с общим капиталом фирмы-производителя и независимой фирмы | 2 | косвенный |
| **В** | гостиничное предприятие непосредственно продает свои продукты потребителю | 3 | комбинированный |
|  |  | 4 | альтернативный |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 644.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Авторитарный стиль руководства позволяет быстро принимать решения, но требует много времени руководителя, демократический базируется на активном взаимодействии руководителя и подчиненных, а либеральный - почти не требует вмешательства менеджера. Соотнесите приведенные ниже изображения и стили руководства.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Изображение | | Стиль руководства | |
| **А** | Описание: Описание: вопрос теста Демократический стиль руководства | 1 | Демократический |
| **Б** | Описание: Описание: вопрос теста Демократический стиль руководства | 2 | Авторитарный |
| **В** | Описание: Описание: вопрос теста Демократический стиль руководства | 3 | Либеральный |
| **Г** | C:\Users\Admin\Desktop\foto-i-kartinki-lider-6 (1).jpg |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 645.**

***Прочитайте текст и установите последовательность***

С бронирования начинается процесс взаимодействия клиента и гостиницы. В больших отелях существует отдельная служба бронирования. В средних и малых отелях менеджеры по бронированию входят в состав службы приема и размещения. Процесс бронирования можно разделить на этапы.

Вам необходимо расположить этапы бронирования в хронологическом порядке:

1) регистрация предварительного заказа;

2) составление отчета о бронировании;

3) получение заявки;

4) подтверждение бронирования;

5) определение наличия номеров.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 646.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Основой рекламной деятельности в маркетинге является рекламная кампания. Методика разработки рекламной программы для гостиничного предприятия обычно включает следующие разделы:

1) разработка рекламного бюджета;

2) исследования рекламы, включая установление целевой аудитории с ее потребительскими предпочтениями относительно предлагаемых гостиничных продуктов;

3) разработка рекламного обращения;

4) постановка целей и задач программы рекламных мероприятий.

Установите правильную последовательность разработки данных разделов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 647.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Гостиница «Уют» расположена в двухэтажном здании, на въезде в город. Основные услуга – предоставление проживания. Удобное расположение гостиницы позволяет останавливаться большегрузным машинами, не заезжая в город. На территории имеется автостоянка для всех категорий автомобилей. В каждом номере есть телевизор, душ, туалет. На первом этаже расположено кафе.

Укажите факторы, которые могут повысить конкурентоспособности гостиницы «Уют»?

1) низкая информативность сайта гостиницы;

2) стоимость проживания в гостинице выше, чем в других гостиницах города;

3) предоставление дополнительных услуг сауны, бани, массажной;

4) отсутствие площадки для занятий спортом.

**Ответ:**

**Задание 648.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1.Guten Tag Frau Rüsch. Ich freue mich auch.

2.Wie geht es Ihnen?

3.Guten Tag Herr Saizew! Herzlich willkommen! Ich freue mich Sie wieder in unserem Hotel zu sehen.

4.Danke, gut. Und Ihnen?

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 649.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

В зависимости от характера, объема и состояния существующего спроса применяются различные виды маркетинга: стимулирующий, конверсионный и другие.

Соотнесите состояние спроса и вид маркетинга.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Состояние спроса | | Вид маркетинга | |
| **А** | Негативный (отрицательный) | 1 | Стимулирующий |
| **Б** | Сниженный (падающий) | 2 | Синхромаркетинг |
| **В** | Отсутствующий | 3 | Конверсионный |
| **Г** | Неустойчивый (нерегулярный) | 4 | Ремаркетинг |
|  |  | 5 | Демаркетинг |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 650.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Каждое предприятие, в том числе и гостиница, еще до того, как оно вышло на рынок и предложило свой товар (услугу) потребителям, определяет именно своего клиента, т.е. тот сегмент рынка с которым оно будет работать.

Укажите, чем обусловлена необходимость сегментации рынка.

**Ответ:**

**Задание 651.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Определение целевого рынка для гостиничного предприятия представляет собой оценку привлекательности каждого сегмента рынка и выбор одного или нескольких сегментов для выхода на них со своим продуктом. Определение целевого сегмента рынка включает в себя следующие этапы: определение потенциала сегмента рынка, оценка доступности и существенности сегмента, анализ возможностей освоения сегмента рынка.

Анализ возможностей освоения сегмента рынка предполагает:

1) определение возможной реакции конкурентов на появление новой фирмы;

2) прогнозирование возможного объема продаж и прибыли;

3) выявление позиций основных конкурентов;

4) оценку риска.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 652.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на виды, так же они могут быть бесплатными и платными. Перечень услуг зависит от категории гостиницы.

Установите соответствие между видами услуг в гостинице.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуга | | Вид услуги | |
| **А** | ресторан, кафе, бассейн, тренажерный зал | 1 | Основные услуги |
| **Б** | Вызов скорой помощи, доставка корреспонденции | 2 | Дополнительные платные услуги |
| **В** | Проживание и питание | 3 | Обязательные услуги |
|  |  | 4 | Услуги без дополнительной платы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 653.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

При выборе типа программы лояльности гостиница проводит аналитическое исследование, включающее анализ конкурентных позиций и позиционирования отеля, структуры клиентской базы, результатов предыдущих акций и промо-мероприятий, а также учитывать возможности и ограничения. Например, если большая часть клиентов — это командированные сотрудники, то стоит разработать корпоративную программу лояльности. Установите соответствие между видом программ лояльности и их описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание программы лояльности | | Вид программы лояльности | |
| **А** | Отели могут предлагать гостям бонусы не только в виде собственных услуг, но и услуг компаний-партнеров, таких как рестораны, такси, прачечные, магазины, экскурсионные бюро или авиакомпании | 1 | Многоуровневая программа лояльности |
| **Б** | Клиент накапливает баллы при оплате, которые потом может использовать для получения материальных выгод, таких как скидки, бесплатные услуги, специальные предложения и другие. Главное преимущество такой программы — ее простота и понятность. | 2 | Дисконтная программа лояльности |
| **В** | Позволяют гостям получать более значимые преимущества по мере продвижения по уровням от потенциального клиента до лояльного постоянного клиента | 3 | Накопительная программа лояльности |
|  |  | 4 | Партнерская программа лояльности |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 654.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Первый этап экспертной оценки гостиниц - предварительная оценка соответствия гостиниц одной из категорий. Требования к гостиницам в ходе предварительной оценки указаны в Положении о классификации гостиниц. На этом этапе устанавливается соответствие следующих характеристик гостиницы: здание и прилегающая к нему территория, техническое оборудование и оснащение, номерной фонд, санитарные объекты общего пользования и др. Определите, что выступает критерием в предварительной оценке гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 655.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Одним из важнейших элементов кадровой работы является аттестация персонала, представляющая собой периодическое освидетельствование профессиональной пригодности и соответствия занимаемой должности каждого работника определенной категории. Аттестация направлена на достижение нескольких видов целей: главной, дополнительной, общей, специфической.

Соотнесите виды целей аттестации и их характеристики.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид цели аттестации | | Характеристика вида цели аттестации | |
| **А** | Главная | 1 | усиление уровня ответственности и трудовой дисциплины |
| **Б** | Дополнительная | 2 | составление списка подлежащих сокращению и упразднению сотрудников и вакансий |
| **В** | Общая | 3 | выявление соответствия специалиста занимаемой им должности |
| **Г** | Специфическая | 4 | выявление направлений дальнейшего профессионального роста сотрудника |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 656.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Управление доходами – это методы ценообразования с использованием цены как средства достижения соответствия предложения спросу. Главная цель данных методов – улучшить отдачу от продаваемого продукта или услуги.

Установите соответствие между подходами к управлению доходами и их описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Подход | |
| **А** | необходимо оценить целесообразность использования ресторана, спацентра, фитнес-центра, прачечной | 1 | Использование политики низких и высоких цен на продукты |
| **Б** | гостиничное предприятие может получать доход, который формируется средней ценой продажи и загрузкой номерного фонда | 2 | Использование метода тарифных планов |
| **В** | умение предложить один и тот же продукт разным клиентским группам по разной цене. | 3 | Оптимизация объема продаж и оптимизация цены |
| **Г** | предприятие должно рассчитывать уровень перебронирования на каждый день и иметь запасной фонд номеров на страховой случай | 4 | Использование развернутой инфраструктуры |
|  |  | 5 | Управление партнерскими связями, пакетирование услуг |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 657.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

**Эластичность спроса** — это степень интенсивности изменения количества покупательского спроса в ответ на изменение ряда факторов: цены, дохода потребителя, влияния товаров-конкурентов. Спрос может быть эластичным и неэластичным. Определите, что происходит с ценой при эластичном спросе на товар.

**Ответ:**

**Задание 658.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Турист зарегистрировался в гостинице в 2 часа ночи 1 сентября, должен был уехать в 12 часов 2 сентября, но задержался и выбыл только в 8 часов вечера 2 сентября. Расчетный час – 12 часов. Определите, за какой срок проживания с него должна быть взыскана оплата, согласно Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853.

**Ответ:**

**Задание 659.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Если группа намеревается остановиться в отеле, ее представитель ведет переговоры с отделом бронирования или продаж. После выяснения факта предоставления необходимого числа номеров составляется список гостей по именам. Каждому члену группы создается индивидуальная бронь и дается свой номер подтверждения.

При работе с группами необходимо:

1) составить групповое резюме (структурированный документ, отражающий время прилета, детали трансфера, подноса багажа, описание подарков для VIP-гостей, время завтраков, план перемещения гостей за пределами отеля, услуги прачечной, финансовые инструкции и др.);

2) выслать коммерческое предложение по запросу в течение 24 ч;

3) дружелюбно попрощаться с группой (последнее впечатление, производимое на гостя);

4) перезвонить заказчику и уточнить детали бронирования через 2—4 ч;

5) за 10 дней до приезда группы ежедневно организовывать собрания руководителей отделов для обсуждения резюме группы.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 660.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо уметь вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке.

Расположите фразы в правильной последовательности так, чтобы получился диалог.

1. Kann ich noch etwas für Sie tun?

2. Nichts zu danken, gern geschehen!

3. Einen Augenblick, ich schicke sofort einen Träger.

4. Ja, ich habe einen großen Koffer…

5.Vielen Dank Frau Rüsch. Bis später.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 661.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Лучший способ понравиться гостям — знать особенности обслуживания клиентов разных категорий и предлагать им то, что они хотят. Для каждого сегмента целевой аудитории в приоритете разные ценности. Если ваше предложение точно попадает в гостя, вероятность, что среди конкурентов он выберет вас, возрастает.

Укажите три характеристики важные для каждого гостя при выборе отеля.

**Ответ:**

**Задание 662.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

При проведении сегментации рынка необходимо подробно проанализировать потребности клиентов, на которых рассчитывает гостиничное предприятие, а также выявить группы потребителей, рассчитывающих получить от гостиничных продуктов определенные выгоды. Выделяют критерии сегментации рынка гостиничных услуг.

Установите соответствие, между сегментами социально-демографического критерия (возраст) и предпочтениями клиентов.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предпочтения клиентов | | Социально-демографический критерий | |
| **А** | Предпочитают семейный отдых в гостиницах, обладают повышенными требованиями к комфорту проживания, содержанию познавательных программ | 1 | Дети до 14 лет с родителями |
| **Б** | Предпочитают семейный отдых с детьми, наличие в гостинице площадок для игр, детских бассейнов | 2 | Молодежь в возрасте от 15 до 24 лет |
| **В** | Предпочитаю отдых не в пиковый сезон с относительно комфортными условиями, требуют повышенного внимания к себе | 3 | Сравнительно молодые, экономически активные люди в возрасте от 25-44 лет |
| **Г** | Предпочитают дешевое проживание, наличие баров, дискотек, отличаются стремлением к общению, наличием свободного времени | 4 | Экономически активные люди среднего возраста от 45-60 лет |
|  |  | 5 | Пенсионеры в возрасте от 60 лет и старше |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 663.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В условиях постоянно развивающегося российско-китайского сотрудничества, адаптация гостиниц под запросы китайского потребителя — выгодное экономическое решение для туристических объектов. Определите, что в первую очередь должно быть учтено гостиницами, включающими в свою целевую аудиторию китайских туристов.

**Ответ:**

**Задание 664.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Позиция гостиничного продукта на рынке определяется на основе выявления его качественных, ценовых и других преимуществ перед характеристиками аналогичных продуктов конкурентов. В качестве параметров, описывающих позиционирование, выбирают наиболее важные для потребителя. В результате последующего ранжирования и оптимизации продуктовых рядов будут сформированы конкурентные преимущества. Наибольшие выгоды при позиционировании отелю дает одно, но самое сильное конкурентное преимущество. Установите соответствие, между требованиями, предъявляемыми к конкурентным преимуществам и их описанием.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание | | Требования | |
| **А** | рекламируемое преимущество можно показать и продемонстрировать потребителю | 1 | неповторимость |
| **Б** | конкуренты не предлагают данное отличие или ваш отель предлагает его наиболее ярким способом | 2 | неподражаемость |
| **В** | выбранное конкурентное преимущество приносит высоко оцениваемую пользу клиентам отеля | 3 | доступность по цене |
| **Г** | отелям-конкурентам невозможно или трудно перенять или скопировать данное конкурентное преимущество | 4 | важность |
|  |  | 5 | доступность |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 665.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Способы увеличения доходов номерного фонда гостиницы являются основным для максимизации доходов всего отеля. Когда речь идет о максимизации доходов от продаж номерного фонда, возникает вопрос о возможных способах реализации этой задачи: что важнее — увеличивать загрузку номерного фонда любыми доступными способами или акцентировать внимание на максимально возможной средней цене номера. Определите, как увеличить продажи номерного фонда.

**Ответ:**

**Задание 666.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Бронирование в гостиницах – это процесс предварительного заказа и резервирования номера или услуги в гостиничном предприятии на определенную дату или период времени. В гостиничном бизнесе существует несколько основных видов бронирования, которые позволяют гостинице эффективно управлять своими ресурсами и предоставлять услуги гостям.

Какой вид бронирования из перечисленных ниже является наиболее предпочтительным для гостиничного предприятия и для клиента:

1) гарантированное бронирование;

2) негарантированное бронирование;

3) сверхбронирование;

4) индивидуальное бронирование.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 667.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

На современном рынке гостиничных услуг интернет-бронирование наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров. Интернет предоставляет клиенту возможность самостоятельно выбрать гостиницу, получить информацию о стоимости номера, услугах гостиницы, увидеть выбранный им номер и т.п. Существует несколько способов интернет-бронирование номеров в отеле: бронирование через веб-сайт отеля, бронирование через онлайн-платформы.

Укажите главное преимущество онлайн бронирования через официальный веб-сайт отеля.

**Ответ:**

**Задание 668.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Канал продаж – метод, с помощью которого отель дает возможность гостю забронировать номер, приобрести услуги по размещению либо комплекс дополнительных услуг, предлагаемых гостиницей. Каждый канал может служить как для привлечения новых клиентов, так и для работы с постоянными, укрепления приверженности гостя бренду или отдельно взятому отелю.

Укажите преимущества использования большого количества каналов продаж для гостиницы.

**Ответ:**

**Задание 669.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

Ценовая структура отелей может быть представлена несколькими десятками видов тарифов. Тариф отличается от цены тем, что предполагает какие-то условия применения цены, и эти условия неукоснительно соблюдаются.

В формировании тарифов на номера учитывается два основных фактора:

1) длительность проживания, тип размещения;

2) себестоимость номера, приемлемость для гостя;

3) цена, скидка;

4) категория клиента, сезон.

**Ответ:**

**Задание 670.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Базовый тариф - официально опубликованный тариф гостиницы, являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре, т.е. не учитывающий каких либо скидок. Укажите его назначение.

**Ответ:**

**Задание 671.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Программы лояльности разработаны с целью предоставить гостям возможность выделиться среди других постояльцев, развить приверженность к бренду и поощрить их желание вернуться в отель снова. Главное отличие таких программ от бонусных и дисконтных программ заключается в их ориентации на установление долгосрочных отношений с постояльцами, а не только на одноразовые акции и активные продажи.

Укажите наиболее важные факторы для участников программ лояльности?

**Ответ:**

**Задание 672.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Когда у отеля уже есть работающая программа лояльности, у него появляется намного больше инструментов, чтобы замотивировать гостей на повторные бронирования. Можно дарить бонусные баллы на день рождения отеля, удваивать ставки в низкий сезон или дарить эксклюзивные услуги, недоступные другим гостям. Укажите два основных принципа при создании системы лояльности.

**Ответ:**

**Задание 673.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Конечным результатом деятельности гостиничного предприятия является прибыль. Выделяют несколько видов прибыли, каждый из которых имеет свое экономическое содержание и рассчитывается для эффективного управления отдельными видами затрат и доходов предприятия.

Соотнесите вид прибыли и его экономическое содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид прибыли | | Его экономическое содержание | |
| **А** | Валовая прибыль | 1 | Характеризует эффективность всей финансово-хозяйственной деятельности предприятия |
| **Б** | Прибыль от реализации | 2 | Характеризует конечный финансовый результат деятельности предприятия |
| **В** | Прибыль до налогообложения | 3 | Характеризует эффективность основной деятельности предприятия |
| **Г** | Чистая прибыль | 4 | Характеризует отдачу от вложенных материальных затрат |
|  |  | 5 | Характеризует эффективность работы производственных подразделений предприятия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 674.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Для определения эффективности работы персонала в гостиницах используются различные методы оценки.

Соотнесите метод оценки эффективности работы персонала и его содержание.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Метод оценки эффективности работы персонала | | Его содержание | |
| **А** | Гостевые отзывы и оценки | 1 | Проведение проверки качества обслуживания, оценки профессионализма персонала, соответствия стандартам обслуживания |
| **Б** | Аудит качества обслуживания | 2 | Определение и мониторинг KPI, таких как уровень бронирований, заполненность номеров и средний для оценки эффективности работы персонала по продажам |
| **В** | Оценка выполнения ключевых показателей производительности (KPI) | 3 | Оценка систем мотивации, таких как бонусы, премии и возможности карьерного роста |
|  |  | 4 | Сбор и анализ отзывов и оценок от гостей после их пребывания, позволяет оценить уровень удовлетворенности клиентов и выявить слабые места в обслуживании |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 675.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Все предприятия обязаны сдавать наличные деньги в банк. В кассе можно хранить лишь сумму в пределах установленного лимита.

Какой первичный документ подтверждает факт сдачи выручки в банк сотрудником предприятия?

**Ответ:**

**Задание 676.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Документооборот — система создания, интерпретации, передачи, приема и архивирования документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Установите соответствие между видами документов и источником их создания.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид документа | | Источник создания | |
| **А** | Входящий | 1 | Частная переписка сотрудников |
| **Б** | Исходящий | 2 | Поступает из внешней среды (от других фирм, учреждений, инстанций). |
| **В** | Внутренний | 3 | Отправляется за пределы предприятия. |
|  |  | 4 | Создается и остается исключительно в рамках определенного предприятия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 677.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

**Электронный документооборот** — это обмен электронными документами по телекоммуникационным каналам связи (ТКС) оператора ЭДО.

Соотнесите понятия и определения.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия | | Определения | |
| **А** | Электронный архив | 1 | Документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме. |
| **Б** | Электронный документооборот (ЭДО) | 2 | Система хранения документов в электронном виде. |
| **В** | Электронный документ (ЭД) | 3 | Система процессов по обработке документов в электронном виде. |
|  |  | 4 | Обмен электронными документами с контрагентами |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 678.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Персонал службы бронирования должен заполнять утвержденные формы документов строгой отчетности. Бланки в отелях могут иметь произвольную форму и быть как на русском так и на английском языках.

Расположите документы службы бронирования в хронологическом порядке их заполнения менеджером службы бронирования.

1) бланк гарантии бронирования;

2) заявка на бронирование;

3) бланк аннуляции бронирования;

4) бланк отмены бронирования.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 679.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Для более эффективной работы службы бронирования необходимо: правильное оснащение рабочей зоны качественным оборудованием (компьютер, факс, телефон и т.д.). Такие устройства помогают автоматизировать процесс сбора, хранения, накопления и обработки различной информации; созданию баз данных, формирование и печать различных документов.

Укажите преимущества использования компьютерных систем бронирования в гостинце.

**Ответ:**

**Задание 680.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Профессиональное обучение – это процесс овладения определенным уровнем знаний и навыков деятельности по конкретной профессии и специальности.

Профессиональное обучение на гостиничном предприятии – сложный процесс, состоящий из нескольких взаимосвязанных этапов:

1) формирование бюджета обучения;

2) содержание программ и выбор методов обучения;

3) потребность в развитии персонала;

4) профессиональное обучение;

5) определение целей обучения.

Установите правильную последовательность данных этапов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 681.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Специфический продукт на рынке, который покупается в форме доступа к гостиничному номеру в определенное время и в определенном месте имеет название «гостиничная услуга». Эта услуга обладает уникальной характеристикой: неосязаемость услуг связана с окружающей обстановкой и с персоналом, который входит в контакт с гостем при его обслуживании. Раскройте смысл данной характеристики.

**Ответ:**

**Задание 682.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Амортизация начисляется по всем объектам основных средств, находящимся в организации на праве собственности, ежемесячно, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем принятия его к бухгалтерскому учету.

При определении размера ежемесячных амортизационных отчислений выполняют следующие действия:

1) умножить первоначальную стоимость имущества на месячную норму амортизации;

2) произведение первоначальной стоимости имущества и месячной нормы амортизации разделить на 100%;

3) определить месячную норму амортизации, разделив годовую норму амортизации на 12 месяцев;

4) рассчитать годовую норму амортизации, разделив единицу на срок эксплуатации (в годах) и умножить на 100%.

Установите правильную последовательность данных действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 683.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Согласно ГОСТ 1.1-2002 «Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения», в зависимости от объекта и аспекта стандартизации, а также содержания устанавливаемых требований в РФ разрабатываются стандарты определенных видов. Соотнесите вид стандарта и его определение.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид стандарта | | Его определение | |
| **А** | Стандарт на услугу | 1 | Стандарт, содержащий перечень показателей, для которых значения или характеристики должны быть указаны при установлении требования к продукции, процессу или услуге в других нормативных или технических документах. |
| **Б** | Стандарт на номенклатуру показателей | 2 | Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга или группа однородных услуг, с тем чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению. |
| **В** | Стандарт на процесс | 3 | Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять конкретная продукция или группа однородной продукции, с тем чтобы обеспечить ее соответствие своему назначению |
| **Г** | Стандарт на контроль | 4 | Стандарт, устанавливающий требования, которым должен удовлетворять процесс с тем, чтобы обеспечить соответствие процесса его назначению |
|  |  | 5 | Стандарт, устанавливающий методы, способы, приемы, методики |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 684.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Основным показателем эффективности управленческой деятельности с точки зрения психологии является способность гостиничного менеджмента противостоять двум группам факторов – внутренним возникновение конфликтных ситуаций среди сотрудников гостиницы и внешним - жалобы и недовольство гостей.

Соотнесите психологическое состояние клиента и признак, характеризующий данное состояние**.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Психологическое состояние клиента | | Признак, характеризующий данное состояние | |
| **А** | Истерика | 1 | Повышенное возбуждение, недовольство, повышенное мышечное напряжение, словесные оскорбления |
| **Б** | Апатия | 2 | Чрезмерное возбуждение, множество движений, быстрая речь, театральные позы, крики, рыдания |
| **В** | Агрессия | 3 | Заторможенность, равнодушие, снижение темпа речи, вплоть до её отсутствия |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 685.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

В 2018 году в отеле «АЛЬФА» было 200 номеров, выручка за год составила 250 млн. руб. В 2019 году отель увеличил номерной фонд до 230 номеров, выручка за год составила 265 млн. руб.Таким образом, **средняя выручка отеля за сутки в пересчете на один номер снизилась.**

Определите, какими причинами могло быть вызвано это снижение.

**Ответ:**

**Задание 686.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.***

В гостиничном деле важным направлением является контроль текущей деятельности работников, что позволяет поддерживать требуемый уровень качества обслуживания гостей отеля. Существует система мер, цель которых – создание у работников стимулов к труду и нахождение способов инициирования интереса к профессиональной деятельности. Нормы трудового законодательства предусматривают нормальную продолжительность рабочего времени для качественного выполнения своих трудовых обязанностей, с учетом времени труда и отдыха персонала. В отелях, гостиницах подразумевается круглосуточный режим работы службы бронирования и продаж.

В данном случае отклонением от нормальных условий труда является:

1)работа в ночное время;

2)работа в дневное время;

3)сдельная работа.

**Ответ:**

**Задание 687.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональную лексику и уметь строить предложения на иностранном языке

Расставьте слова в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. Kann ich.

2. haben?

3. bitte.

4. Ihren Ausweis.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**Задание 688.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

5 июня гостиница продала 40 номеров и заработала 200 000 рублей. 6 июня гостиница продала 50 номеров и заработала 240 000 рублей.

В какой день гостиница отработала эффективней и почему?

**Ответ:**

**Задание 689.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Изучите отчет менеджера отдела продаж в гостинице. Установите, какой из дней стал наиболее эффективным.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 1 июля | 2 июля | 3 июля | 4 июля |
| Общее количество номеров, шт. | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Изъятые из продажи номера, шт | 10 | 5 | 2 | 2 |
| Продано номеров, шт. | 110 | 112 | 115 | 105 |
| Выручка, тыс.руб | 440 | 448 | 460 | 420 |

1) 1 июля;

2) 2 июля;

3) 3 июля;

4) 4 июля.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 690.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Учет всей документации и отчетность ведется в хронологическом порядке. Вся важная рабочая информация должна быть передана по смене и служить руководством к действию, заступившему на смену работнику.

Установите соответствие между видом отчета службы бронирования и его содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Содержание отчета | | Вид отчета | |
| **А** | статистическое подведение итогов прошедшего месяца; делается на основании ежедневных отчетов по продажам. Прибыль, полученная от продажи номеров, суммируется, подсчитывается число проданных за месяц номеров. | 1 | отчет по совершившимся сделкам |
| **Б** | должен отображать число заявок, не принятых отелем вследствие отсутствия свободных номеров на требуемые даты. Этот тип отчета особенно необходим службе бронирования в условиях полной загрузки; | 2 | ежемесячный отчет |
| **В** | отражает ежедневную деятельность отеля бронирования по следующим показателям: создание брони, изменение брони, аннуляция брони. | 3 | отчет по отказам в предоставлении номеров |
|  |  | 4 | ежедневный отчет об активности |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 691.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Первая часть ежедневного отчета об активности гостиницы содержит информацию об активности гостиницы за прошедший день, в нее включены данные о числе проданных номеров и о полученных прибылях от каждого сегмента рынка. Во второй части содержится информация о деятельности других гостиниц, включающая сведения о числе проданных номеров, проценте загрузки и средней стоимости номера за этот день.

Какие возможности дает данный отчет отделу бронирования.

**Ответ:**

**Задание 692.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Девятидневный прогноз – составляется на последующие девять дней. Сравнивая данные о загрузке предыдущих периодов с темпами роста загрузки, полученными из отчета об изменении спроса, можно спрогнозировать загрузку гостиницы на ближайшие периоды. Укажите, на каком отчете гостиницы базируется девятидневный прогноз.

**Ответ:**

**Задание 693.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Рентабельность — это экономический показатель, который определяет эффективность использования всех ресурсов гостиничного комплекса, таких как кадровый потенциал (персонал гостиницы), денежные средства, сырьевые ресурсы, а также другие материальные и нематериальные активы. Рентабельность рассчитывают, чтобы спрогнозировать прибыль, сравнить компанию с конкурентами или определить доходность инвестиций в будущем.

Рассчитать рентабельность гостиницы при следующих данных: чистая прибыль гостиницы за предыдущий календарный год составила 185 000 тыс. руб.; сумма всех эксплуатационных расходов за этот период – 755 500 тыс. руб. (результат округлить до сотых).

**Ответ:**

**Задание 694.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Установление целей и выбор инструментов стимулирования сбыта тесно связаны между собой. Инструменты симулирования сбыта могут быть направлены на персонал гостинцы, продающий услуги, торговых посредников (розничных туристических фирм и организаций), клиентов.

Установите соответствие между мероприятиями по стимулированию сбыта и необходимыми инструментами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Инструменты | | Мероприятия по стимулированию сбыта | |
| **А** | Скидки, премии, купоны, экспозиции в местах продаж, конкурсы и игры | 1 | Стимулирование сотрудников гостинцы |
| **Б** | Установление комиссии за продажу гостиничных номеров, предоставление специальных скидок, торговые конкурсы, совместная реклама | 2 | Стимулированию сбыта направленное на клиентов |
| **В** | Обучение, денежные премии, дополнительные отпуска, конкурсы профессионального мастерства. | 3 | Стимулирование туристических фирм |
|  |  | 4 | Стимулирование торговых посредников |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 695.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Мотивация потребителей — это совокупность интересов, предпочтений и запросов, которыми потребитель руководствуется, принимая решение о приобретении продукта.

Укажите последовательность этапов мотивации потребителей.

1) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

2) определение направлений действия;

3) возникновение потребности;

4) удовлетворение потребности;

5) осуществление действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 696.**

**Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.**

Гость заранее забронировал номер в отеле на условиях гарантированного бронирования. Отель отправил гостю уведомление с полной информацией об условиях бронирования. Гость внес предоплату в размере стоимости номера за сутки. Номер закрыли для продаж в сезон, когда в отеле была высокая заполняемость номерного фонда. За сутки перед заездом гость сообщил, что не заедет и требует возврата предоплаты.

Определите, что должна сделать гостиница по Правилам предоставления гостиничных услуг.

**Ответ:**

**Задание 697.**

***Прочитайте текст и установите последовательность.***

Стимулирование сбыта используется главным образом для оживления упавшего спроса, повышения осведомленности клиентов о предлагаемых услугах, создания им необходимого имиджа. Особую роль играет стимулирование сбыта.

Подготовка и проведение мероприятий по стимулированию сбыта включают ряд этапов.

1) принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта;

2) установление целей стимулирования сбыта, выбор инструментов стимулирования сбыта;

3) определение продолжительности стимулирования;

4) выявление круга участников, определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта;

5) выбор времени проведения мероприятий по стимулированию сбыта, разработка бюджета.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Задание 698.**

***Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.***

Контроль представляет собой процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности.

Для правильной организации контроля важно обеспечить:

1) выбор системы поощрения;

2) соблюдение правил и норм;

3) разработку стандартов исполнения;

4) жесткость и неотвратимость наказания.

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Задание 699.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Контроль - одна из базовых компетенций менеджера. Без нее обойтись невозможно, так как менеджер ответственен за работу всех своих подчиненных. Контроль тесно связан с такими функциями, как планирование и делегирование. Чем хуже менеджер умеет планировать и делегировать, тем больше вынужден контролировать, и это становится одной из самых распространенных причин возникновения чрезмерного контроля в организации. Подчиненные должны понимать, что контроль – это не принуждение, а способ проявления инициативы, повышения мотивации, достижения целей.

Определите, что нужно делать менеджеру для сокращения потребности в контроле.

**Ответ:**

**Задание 700.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Основные факторы, оказывающие влияние на рост производительности труда работников можно объединить в три основные группы: материально-технические, организационно-экономические, социально-психологические.

Соотнесите вид фактора и группу факторов, к которой он относится.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид фактора | | Группа факторов, к которой он относится | |
| **А** | Совершенствование организации и обслуживания рабочих мест | 1 | Материально-технические |
| **Б** | Модернизация оборудования | 2 | Организационно-экономические |
| **В** | Улучшение условий труда, рационализация режимов труда и отдыха | 3 | Социально-психологические |
| **Г** | Трудовая активность и творческая инициатива работников |  |  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |
|  |  |  |  |

**Задание 701.**

***Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.***

Любое нарушение трудового законодательства в области охраны труда влечет за собой ответственность как руководителя организации, так и любого другого работника.

Перечислите виды ответственности, которые регламентируются Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации.

**Ответ:**

**Задание 702.**

***Прочитайте текст и установите соответствие.***

Сотруднику гостиницы в своей профессиональной деятельности необходимо знать профессиональную лексику и уметь строить предложения на иностранном языке.

Установите соответствие между понятиями на немецком языке и их переводом на русский язык.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложение на немецком языке | | Перевод на русский язык | |
| **А** | 1. Eine deutsche Handelsfirma interessiert sich für Dienstleistungen und Preisniveau des Hotels. | 1 | Цены на одноместные номера варьируются от 80 до 120 евро, на двухместные - от 130 до 200 евро за ночь. |
| **Б** | Große, helle Zimmer mit Design-Möbeln. Alle Zimmer sind klimatisiert und haben luxuriöse Marmorbäder. | 2 | В отеле можно взять напрокат велосипеды, трости для скандинавской ходьбы |
| **В** | Die Preise für Einzelzimmer liegen zwischen 80 und 120 Euro, für Doppelzimmer zwischen 130 und 200 Euro pro Nacht | 3 | Немецкая торговая фирма заинтересована в услугах и уровне цен в отеле. |
|  |  | 4 | Большие светлые комнаты с дизайнерской мебелью. Во всех номерах есть кондиционер и роскошные ванные комнаты, отделанные мрамором. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |

**Задание 703.**

**Прочитайте текст и установите соответствие.**

Процесс продаж является од­ним из немногих видов деятельности гостиниц, который по самому своему предназначению должен приносить прибыль. При наличии эффективной системы управления продажами так и происходит.

Установите соответствие между понятиями и функциями.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Понятия | | Функции | |
| **А** | Мониторинг деятельности персонала, позволяющий определить, достигает ли компания поставленных це­лей или нужно внести поправки в ее работу. | 1 | Планирование продаж |
| **Б** | Действия, направленные на формирование у работников необходимой организацион­ной культуры и знаний, способствующих эффективным продажам. | 2 | Маркетинговая стратегия |
| **В** | Деятельность, связанная с привлечением, развитием и поддержкой эффективного персонала. | 3 | Подготовка агентов |
|  |  | 4 | Руководство |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Б** | **В** |
|  |  |  |