

Уважаемые участники регионального этапа Всероссийской олимпиады!

Уважаемые преподаватели!

Просим организовать обсуждения представленных примерных заданий и направить свои предложения и замечания по электронному адресу: brjanskaja@bk.ru. Непосредственно перед началом Олимпиады экспертная группа вносит в задания 30%-40% изменений, доказательство которых оформляются документально и утверждаются Председателем жюри

ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования

Теоретическое задание представляется в виде тестов и выполняется в тестовой системе (оболочке) INDIGO. Место проведения конкурсного испытания: учебная аудитория КГБПОУ «ААГ». Теоретическое задание включает в себя вопросы, охватывающие содержание общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

– ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

– ОП.01 Менеджмент;

– ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности;

– ОП.03 Экономика организации;

– ОП.04 Бухгалтерский учет;

– ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц;

– ОП.06 Безопасность жизнедеятельности;

– ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг;

– ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей;

– ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания;

– ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

Теоретическое задание для каждого участника Всероссийской олимпиады формируется методом случайной выборки компьютером вопросов из базы тестовых заданий по предусмотренному алгоритму в количестве **40 вопросов**. Формирование варианта тестового задания происходит после регистрации тестируемого, и каждый вариант индивидуален по составу входящих в него вопросов.

Вопросы тестового задания с множественным выбором и одним вариантом ответа.

Теоретическое задание оценивается в **10 баллов**. Правильный ответ на один теоретический вопрос оценивается в **0,25 балла**.

Время, отведенное на выполнение теоретического задания, составляет **1 час (астрономический)**.

Примерные вопросы тестового задания

1. Выберите правильный ответ. Известны имя почтового сервера (binary-digit), находящегося в России, и имя почтового ящика (Alex). Определить электронный адрес.

А.- binary-digit@Alex.ru

Б.- binary-digit@Alex.Russia

В.- Alex.binary-digit@ru

Г.- Alex@binary-digit.ru

2. Выберите правильный ответ. Минимальным элементом электронной таблицы является:
- А.- строка
 - Б.- ячейка
 - В.- формула
 - Г.- ссылка
3. Выберите правильный ответ. Браузером является программа:
- А.- FrontPage
 - Б.- PowerPoint
 - В.- Internet Explorer
 - Г.- MS Word
4. Выберите правильный ответ. К справочным правовым системам относятся:
- А.- Microsoft Word
 - Б.- Консультант Плюс
 - В.- Справочник
 - Г.- Paradox
5. Контроль, осуществляемый в ходе работы называется:
- А. заключительный
 - Б. предварительный
 - В. текущий
 - Г. итоговый
6. Разработка последовательности действий, позволяющей достигнуть желаемого – это
- А.- планирование
 - Б.- мотивирование
 - В.- контролирование
 - Г.- тестирование
7. Конфликт между группой и группой называют:
- А.- личность и группа
 - Б.- межличностный
 - В.- внутриличностный
 - Г.- межгрупповой
8. Стиль разрешения конфликтов, когда человек уходит от конфликта:
- А.- уклонение
 - Б.- сглаживание
 - В.- принуждение
 - Г.- компромисс
9. Документ удостоверяющий, что продукция или услуга соответствует установленным нормам:
- А.- стандарт
 - Б.- сертификат
 - В.- рекомендация
 - Г.- правило
10. Наиболее благоприятное время для проведения деловых встреч, переговоров
- А. 12.00-14.00

- Б. 10.00-12.00
- В. 16.00-18.00
- Г. после 18.00

11. Документ, содержащий нормы, правила и характеристики относящейся к конкретному виду выпускаемой продукции
- А.- сертификат
 - Б.- стандарт
 - В.- рекомендации
 - Г.- правила
12. Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов любой страны...
- А.- национальная стандартизация
 - Б.- международная стандартизация
 - В.- региональная стандартизация
 - Г.- административно-территориальная стандартизация
13. Рекламный слоган – это:
- А. главный аргумент рекламного послания;
 - Б. любой броский элемент рекламы;
 - В. адресная информация рекламного характера;
 - Г. рекламный девиз.
14. Характеристика, отражающая суть маркетинговой деятельности:
- А.- проведение исследований;
 - Б.- деятельность, направленная на выявление и удовлетворение потребностей потребителей;
 - В.- выработка стратегии компании;
 - Г.- разработка новых продуктов для удовлетворения потребности потребителей
15. Исследования, оценивающие влияние на гостиничный сервис демографических, экономических, социально-культурных факторов – это:
- А.- анализ микросреды;
 - Б.- изучение макросреды;
 - В.- исследование конкурентов;
 - Г.- исследование потребителей.
16. Маркетинговую стратегию нужно изменять:
- А.- в зависимости от прогнозов изменения рыночной ситуации;
 - Б.- в соответствии с изменениями конъюнктуры спроса на товары;
 - В.- с учетом интересов возможных новых партнеров фирмы;
 - Г.- если этого требуют конкретные потребители.
17. Выберите правильный ответ. Осуществление платежа бесконтактным способом предполагает использование метода расчета:
- А. Карточка с чипом/магнитной полосой
 - Б. Система переводов
 - В. Платеж в банке, на Почте России
 - Г. Банковская карточка с PayPass/PayWave
18. Какую систему налогообложения нельзя применять организациям (юридическим лицам) гостиничного бизнеса:
- А. Общая система налогообложения (ОСН)

- Б. Патентная система налогообложения (ПСН)
- В. Упрощенная система налогообложения (УСН)
- Г. Единый налог на вмененный доход (ЕНВД)

19. Основные формы оплаты труда:

- А.- повременная и сдельная;
- Б.- фиксированная и комиссионная;
- В.- сезонная и постоянная;
- Г.- денежная и натуральная

20. Издержки организации это _____

21. Программа лояльности это –

- А.- установление гибкой системы ценообразования
- Б.- установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование
- В.- создание системы привилегий для постоянных потребителей
- Г.- создание системы гибких скидок для разных сезонов

22. Бесплатный сервис, на который могут рассчитывать все туристы, проживающие в гостиницах

- А.- местные телефонные переговоры со стационарного телефона
- Б.- вызов скорой помощи
- В.- завтраки
- Г.- Wi-Fi

23. первым встречает гостя у входа в гостиницу _____

24. бар, находящийся в холле гостиницы называется

- А.- лобби бар
- Б.- лаундж бар
- В.- пул бар
- Г.- гранд-бар

25. Соотнесите тип номера и площадь

- | | |
|---------------|---------------------|
| А люкс | А 35 м ² |
| Б студия | Б 75 м ² |
| В апартаменты | В 40 м ² |
| Г сюит | Г 25 м ² |

26. Этот завтрак состоит из чая, кофе, сливок, сахара, масла, меда, хлебобулочные изделия на выбор _____

27. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

- А.- «трехразовое питание»
- Б.- «только завтраки»
- В.- «все включено»
- Г.- «ультра все включено»

28. full board

- А.- полупансион
- Б.- полный пансион

- В.- ограниченное число блюд из меню
- Г.- расширенный полный пансион

29. Обязано ли гостиничное предприятие принимать платежи банковскими картами?

- А.- Да
- Б.- Нет
- В.- В зависимости от региона РФ
- Г.- В зависимости от категории гостиницы

30. Служба бронирования занимается:

- А.- организацией заезда клиентов в гостиницу
- Б.- осуществляет предварительный заказ мест в отеле
- В.- занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу
- Г.- обслуживанием в процессе проживания

31. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получении заказанного номера, называют:

- А.- обычным бронированием
- Б.- специальным бронированием
- В.- гарантированным бронированием
- Г.- негарантированным бронированием

32. Укажите способ онлайн-бронирования

- А.- наличный расчет
- Б.- в иностранной валюте
- В.- по кредитной карте
- Г.- со счета на счет

33. Выберите операцию, нарушающую данный список

- А.- банковский перевод
- Б.- оплата по кредитной карте
- В.- оплата иностранной валютой
- Г.- внесение депозита

34. К персоналу гостиничных служб первого уровня относят работников службы:

- А.- бронирования*
- Б.- коммерческой
- В.- технической
- Г.- финансовой

35. Информация, не требуемая в заявке на бронирование мест в гостинице:

- А.- количество гостей
- Б.- дата и время приезда
- В.- семейное положение гостя
- Г.- категория номера

37. В случае двойного бронирования мест в гостинице клиента должны разместить в номере:

- А.- аналогичном или более высокой категории*
- Б.- ниже категорией от заказанного
- В.- любом свободном
- Г.- не обязаны размещать

38. Объективная причина, приводящая к сверхбронированию номеров в гостинице:
- А.- бронирование клиентом номера в нескольких гостиницах
 - Б.- получение прибыли отелем
 - В.- приказ владельца гостиницы
 - Г.- несвоевременный отъезд гостя
39. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест
- А.- агентский договор
 - Б.- договор о текущем бронировании
 - В.- договор о твердой закупке мест с полной оплатой
 - Г.- договор о квоте мест с гарантией заполнения*
40. Укажите пункт, нарушающий данный список
- А.- Интернет
 - Б.- депозит
 - В.- факс
 - Г.- телефон