

**ПРИМЕРНОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
I ЭТАП
ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ
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».

Тестовое задание содержит:

20 вопросов по 5 тематическим направлениям:

- информационные технологии в профессиональной деятельности;
- оборудование, материалы, инструменты;
- системы качества, стандартизации и сертификации;
- охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды;
- экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

20 вопросов по темам профессиональных модулей ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис

Тестовое задание представлено вопросами: закрытой формы с выбором ответа, открытой формы с кратким ответом, на установление соответствия, на установление правильной последовательности.

Теоретическое задание для каждого участника регионального этапа 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.

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. Публичный договор – это...

договор, заключенный при свидетелях

договор, заключенный с лицом, предложившим наиболее высокую цену, а по конкурсу - лицом, которое предложило лучшие условия

договор заключенный коммерческой организацией в силу характера ее деятельности и установленной законом обязанности, с любым лицом к ней обратившимся любое из перечисленного

2. _____ - убытки, которые одна сторона нанесла своими действиями (или бездействием) другой стороне трудового договора.

3. Установите верное соответствие понятий и их характеристик

Чистая прибыль	К прибыли от продаж прибавить прочие доходы и отнять прочие расходы
Прибыль от продаж	Выручка от реализации товаров, продукции, услуг, работ минусом себестоимость проданных товаров, продукции, работ и

	услуг
Прибыль до налогообложения	Из валовой прибыли вычитаются коммерческие и управленческие расходы
Валовая прибыль	Прибыль до налогообложения минус текущие налоги

4. Установите последовательность действий при выплате заработной платы:

утвердить форму расчетного листка в соответствии с требованиями п. 2.2 ст. 136 ТК РФ при каждой выплате заработной платы выдавать работнику расчетный лист закрепить в коллективном или трудовом договоре условия о форме, порядке и месте выплаты заработной платы

5. Цели стандартизации:

- а) установление обязательных норм и требований,
- б) установление рекомендуемых норм и требований,
- в) установление обязательных и рекомендуемых норм и требований,
- г) устранение технических барьеров в международной торговле.

6. _____ о соответствии и составляющие доказательственные материалы хранятся у заявителя в течение 3-х лет с момента окончания срока его действия.

7. Установите соответствие между знаками и их названиями:

	Знак обращения на рынке Российской Федерации
	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС
	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза

8. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт - это:

Фискальный регистратор
Контрольно-кассовая машина
POS-терминал
Эквайер

9. Старейшая глобальная система бронирования билетов, гостиниц, автомобилей называется _____

10. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:

переключиться на звонящего
попросить звонящего подождать для уточнения информации
набрать внутренний номер сотрудника
нажать клавишу «Hold»
уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов
нажать клавишу «Transfer» и внутренний номер сотрудника.
в случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен

11. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают

Пожарная сигнализация	Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности
Пожарный инструктаж	Своевременное обнаружение пожара, возгорания
Пожарные учения	Организованный выход персонала и потребителей в безопасную зону
План эвакуации	Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности

12. Для лиц в возрасте 16-18 лет установлена продолжительность рабочей недели:

36 часов
24 часа
32 часа

13. Установите правильную характеристику условий труда работников:

Вредные	Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
Опасные	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно-допустимых уровней
Оптимальные	Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ
Допустимые	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу

14. Повреждение тканей и органов тела, вызванное воздействием опасных производственных факторов_____.

15. Укажите правильную последовательность нормативно-правовых актов по охране труда в порядке увеличения их юридической силы:

- Трудовой кодекс Российской Федерации
- Постановления федеральных министерств и ведомств
- Указы Президента Российской Федерации
- Постановление Правительства Российской Федерации

16. Установите последовательность проведения подтверждения соответствия гостиничных услуг:

- инспекционный контроль классифицированных средств размещения;
- представление аттестации средства размещения;
- экспертная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

17. Выберите правильный ответ. Браузером является программа:

- FrontPage
- PowerPoint
- Internet Explorer
- MS Word

18. Установите правильную последовательность действий в алгоритме:

вынуть флешку из разъема.	3
проверить содержимое флешки на вирусы;	2
вставить флешку в компьютер;	5
остановить работу флешки;	4
скачать нужный файл;	1

19. Расположите в порядке возрастания следующие значения:

- 1 байт
- 9 бит
- 8191 бит
- 1 Кбайт
- 1025 байта

20. Выберите и расположите по порядку действия, которые надо совершить, чтобы сдать гостиничную документацию в архив на хранение:

- оформление дела
- подшивка и переплет дела
- нумерация листов в деле
- оформление обложки дела
- сдача дела в архив организации

21. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 6 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять: _____

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

- местные телефонные переговоры со стационарного телефона
- вызов скорой помощи
- завтраки
- W-Fi

23. Первым встречает гостя у входа в гостиницу _____

24. Бар, находящийся в холле гостиницы называется

- лобби бар
- лаундж-бар
- пул-бар
- гранд-бар

25. Соотнесите тип номера и площадь

люкс	35 м ²
студия	75 м ²
апартаменты	25 м ²
сюит	75 м ²

26. foil board переводится как _____

27. Соотнесите имя и фамилию основателей мировых гостиничных сетей

Хилтон	Элсуорт Милтон
Стэтлер	Конрад
Марriott	Цезарь
Хайятт	Джон Уиллард
Ритц	Шон

28. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

- три
- два
- один
- четыре

29. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют _____

30. Выберите и расположите по порядку действия, которые надо совершить, чтобы сдать гостиничную документацию в архив на хранение:

- оформление дела
- подшивка и переплет дела
- нумерация листов в деле
- оформление обложки дела
- сдача дела в архив организации

31. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется _____

32. Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла обслуживания гостей

- бронирование
- предварительная оплата
- регистрация по прибытии
- размещение в номере

различные виды обслуживания
окончательный расчет

33. Обязано ли гостиничное предприятие принимать платежи банковскими картами?

нет

в Зависимости от региона РФ

в зависимости от категории гостиницы

34. Программа лояльности это –

установление гибкой системы ценообразования

установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование

создание системы привилегий для постоянных потребителей создание системы гибких скидок для разных сезонов

35. К персоналу гостиничных служб первого уровня относят работников служб:

бронирования

коммерческой

технической

финансовой

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

аналогичном или более высокой категории

ниже категорией от заказанного

любом свободном

не обязаны размещать

37. Кому из основателей гостиничного бизнеса принадлежат слова «Клиент всегда прав» _____

38. Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

«замороженные»	персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше
«профессионалы»	персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем
«гастрофабрика»	персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей
«дружеский хаос»	персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

39. Количество иностранных языков, которым должны владеть работники отеля 5 звезд _____

40. Расположите в правильной последовательности стадия жизненного цикла услуги:

стадия внедрения

стадия зрелости

стадия роста

стадия спада