

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
I ЭТАП
ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по УГ 43.00.00. Сервис и туризм
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования**

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. Напишите, какому термину дано определение

организация, созданная собственником для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично.

3. Установите соответствие между элементами административного проступка и их определением

1. объективная сторона 2. противоправные действия или бездействия, которыми нарушаются установленные правила поведения

3. субъект правонарушения 4. вменяемое лицо, достигшее 16-летнего возраста

5. объект правонарушения 6. охраняемые законом общественные отношения, на 7.

нормальный ход которых посягает противоправное деяние

субъективная сторона

8 психическое отношение виновного к своим поступкам

4. Установите последовательность действий при выплате заработной платы:

утвердить форму расчетного листка в соответствии с требованиями п. 2.2 ст. 136 ТК РФ

закрепить в коллективном или трудовом договоре условия о форме, порядке и месте выплаты заработной платы

при каждой выплате заработной платы выдавать работнику расчетный лист

5. Цель стандартизации:

установление обязательных норм и требований

установление рекомендуемых норм и требований

установление обязательных и рекомендуемых норм и требований

*устранение технических барьеров в международной торговле

6. Вставьте пропущенное слово в определении

.....сертификация осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

7. Установите соответствия между аббревиатурой нормативного документа и его категорией

ИСО = Международный стандарт

ГОСТ Р = Национальный стандарт РФ

ГОСТ = Межгосударственный стандарт

ОКП = Общероссийский классификатор продукции

8. Выберите правильный ответ. Устоявшаяся аббревиатура для офиса организации МФУ расшифровывается как:

многофункциональное устройство

минифункциональное устройство

московское финансовое управление

малый финансовый учет

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

10. Восстановите верный порядок действий по отправке факсимильного сообщения

вставить отправляемый документ в приемник текстом вниз

набрать номера абонента

сказать «Примите, пожалуйста, факс»

дождаться звукового сигнала факса в трубке

нажать кнопку «Факс/Старт»

11. Установите соответствие между факторами и названиями классов факторов

Высокий уровень шума = физический фактор

Токсическое воздействие на организм человека = химический фактор

Воздействие на организм патогенных микроорганизмов и продуктов их деятельности = биологический фактор

Физические и нервные перегрузки = психофизиологический фактор

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

36 часов

24 часа

32 часа

13. Укажите правильную последовательность мероприятий по охране труда при оформлении работника на работу

проведение вводного инструктажа по охране труда

проведение первичного инструктажа

обучение по охране труда

проверка знаний по охране труда

14. Напишите, какому термину дано определение

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

Указы Президента Российской Федерации

Постановление Правительства Российской Федерации

Постановления федеральных министерств и ведомств

16. Соотнесите технические возможности мини АТС с целями, которые они обеспечивают

7. Распределение входящих звонков на нужных внутренних абонентов 3. оптимизация рабочей нагрузки персонала

8. Проигрывание музыки ждущему абоненту 1. комфортность для потребителя

4. Ограничение на выход в город/межгород 6. экономия денежных затрат

2. Внутренняя телефонная связь внутри организации 5. быстрота решения возникающих проблем

17. Выберите правильный ответ. Браузером является программа:

FrontPage

PowerPoint

Internet Explorer

MS Word

18. Установите правильную последовательность действий в алгоритме:

вставить флешку в компьютер - 2

проверить содержимое флешки на вирусы - 1

скачать нужный файл - 3

остановить работу флешки - 5

вынуть флешку из разъема - 4

19. Расположите в порядке возрастания следующие значения:

1 байт

9 бит

8191 бит

1 Кбайт

1025 байта

20. Укажите способ оплаты при онлайн-бронировании

наличный расчет

в иностранной валюте

по кредитной карте

со счета на счет

21. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 15 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 21.05 в 12 ч 00 мин. За бронь взимается плата в размере 30 %. 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. Как по другому называют швейцара в гостинице

24. Бар, находящийся в холле гостиницы называется

лобби бар

лаундж-бар

пул-бар

гранд-бар

25. Соотнесите тип номера и площадь

2. люкс 5.35 м²

4. студия 6. 25 м²

1. апартаменты 3. 40 м²

8. сьюит 7. 75 м²

26. Укажите как обозначается тип питания «полупансион» английскими буквами

27. Соотнесите имя и фамилию основателей мировых гостиничных сетей

3. Хилтон 4. Конрад

5. Стэтлер 6. Элсуорт 7. Милтон

1. Марриотт 2. Джон Уиллард

7. Хайятт 9. Шон

8. Ритц 10. Цезарь

28. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

три

два

один

четыре

29. В Греции классность гостиницы обозначают

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. Обязательно ли гостиничное предприятие принимать платежи банковскими картами?

да

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 второго уровня не относят работников службы:

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. Укажите фамилию основателя гостиничного бизнеса, которому принадлежат слова «Клиент всегда прав»

38. Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

5. «замороженные» 3. 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

1. «профессионалы» 4. персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей

2. «гастрофабрика» 6. персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше

8. «дружеский хаос» 7. персонал, которому присуще вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

39. Укажите количество иностранных языков, которыми должны владеть работники отеля 3 звезд, имеющие непосредственный контакт с гостем

40. Расположите в правильной последовательности стадия жизненного цикла услуги

стадия внедрения

стадия роста

стадия зрелости

стадия спада