

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ  
I ЭТАП  
ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ  
регионального этапа Всероссийской олимпиады  
профессионального мастерства  
обучающихся по специальности 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 м<sup>2</sup>

4. студия 6. 25 м<sup>2</sup>

1. апартаменты 3. 40 м<sup>2</sup>

8. сьюит 7. 75 м<sup>2</sup>

**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