

**І УРОВЕНЬ**  
**ПРИМЕРНОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ**  
**Республиканского этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства**  
**обучающихся по специальности среднего профессионального образования**  
**43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**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, социальнокультурных 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:**

- многофункциональной 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. сюит; 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 Милтон; 1. Марриотт; 2. Джон Уиллард;  
7. Хайтт; 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. Обязано 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 унывающий 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.