

**І УРОВЕНЬ**  
**ПРИМЕРНОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ**  
**Республиканской олимпиады профессионального мастерства**  
**обучающихся по специальности среднего профессионального образования**  
**43.02.14 Гостиничное дело**

**Время выполнения тестового задания - 50 минут**

**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:**

- многофункциональное устройство
- минифункциональное устройство

- московское финансовое управление
- малый финансовый учет

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

**10. Основные обязанности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда заключаются в ...**

- приеме и регистрации гостей
- бронировании номеров
- обеспечении стандартов чистоты
- обеспечении гостей питанием

**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 флеш-накопитель в компьютер – 2; проверить содержимое флеш-накопителя на вирусы – 1; скачать нужный файл – 3; остановить работу флеш-накопителя – 5; вынуть флеш-накопитель из

**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
- Wi-Fi.

**23. Иное название 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 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. 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 стадии жизненного цикла услуги:**

- стадия внедрения
- стадия роста
- стадия зрелости
- стадия спада