

І УРОВЕНЬ
ПРИМЕРНОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ
Республиканской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

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; 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. Комплекс благ, позволяющий юридическим и частным лицам пользоваться брендом, авторскими разработками и моделью бизнеса франчайзера – это ...

10. Комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его путешествия – это...

- экскурсия
- тур-маршрут
- турпродукт
- шоп-тур

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 правовой акт в сфере туризма с датой принятия

1. Осакская декларация тысячелетия 5. 2001 г.
2. Хартия туризма 8. 1985 г.
3. Гагская декларация по туризму 6. 1989 г.
4. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 7. 1996 г.

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. Туроператор, занимающийся продвижением внутреннего туризма, разработкой и реализацией туристского продукта внутри страны – это...

- Аутгоинговый туроператор
- Инсайдинговый туроператор
- Инкаминговый туроператор
- Рецептивный туроператор

21. Рассчитайте стоимость турпродукта исходя из следующих данных: проживание - 30\$ с типом питания завтрак, авиаперелет – 300\$, трансфер – аэропорт – отель – аэропорт – 10\$. Комиссия тур агента – 10%

22. Лоукостер – это

- прокат автомобиля туристом
- аренда транспортного средства туроператором
- авиакомпания, продающая билеты по низким ценам
- авиакомпания, предоставляющая на борту алкогольные напитки

23. Документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

24. Страхование от невыезда в случае неполучения визы называется

- Визовый риск
- Специфическая страховка
- Медицинская страховка
- Обязательная страховка

25. Соотнесите

1. UNWTO; 6. Всемирная туристская организация; 4. IATA; 5. Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры; 2. UNESCO; 3. Международная ассоциация воздушного транспорта; 8. WATA 7. Всемирная ассоциация турагентств

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

27. Соотнесите туристскую выставку с местом ее проведения

1. ITB; 4. Берлин; 5. SITT; 6. Новосибирск; 3. WTM; 2. Лондон; 7. VITE; 9. Пекин; 8. BIT; 10. Милан

28. Пассажир имеет право на горячее питание при задержке авиарейса на

- 2 часа
- 3 часа
- 4 часа
- 6 часов

29. В Греции классность гостиницы обозначают

30. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта в порядке их выполнения:

- Установление контакта с клиентом
- Работа с возражениями клиента
- Продажа турпродукта / услуги
- Выявление потребностей клиента

31. Гид, сопровождающий туристов от аэропорта до средства размещения

32. Расположите в правильной последовательности принципы разработки рекламной

политики компании

- Определение сроков подачи рекламы
- Контроль за эффективность рекламы
- Определение целевых групп и степени охвата рекламы
- Выбор конкретного рекламоносителя
- Проведение рекламной кампании

33. Обязана ли турфирма 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 тура
- создание системы привилегий для постоянных потребителей
- создание системы гибких скидок для разных сезонов

35. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

- «трехразовое питание»
- «только завтраки»
- «все включено»
- «ультра все включено»

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 стадии жизненного цикла услуги:

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