

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального
мастерства обучающихся по специальностям среднего
профессионального образовательного образования укрупненной группы
43.00.00 Сервис и туризм
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

I УРОВЕНЬ

«Тестирование»

1. World Wide Web – это служба Интернет, предназначенная для:

- а. Поиска и просмотра гипертекстовых документов, включающих в себя графику, звук и видео
- б. Передачи файлов
- в. Передачи электронных сообщений
- г. Общения в реальном времени с помощью клавиатуры.

2. Как называется документ, устанавливающий требования, спецификации, руководящие принципы или характеристики, в соответствии с которыми могут использоваться материалы, продукты, процессы и услуги, которые подходят для этих целей?

- а. Регламент
- б. Стандарт
- в. Услуга
- г. Эталон

3. Как называется документ, в который включаются основные положения условий труда в организации?

- а. Коллективный договор
- б. Ежегодный отчет
- в. Отчет по травматизму и профзаболеваниям
- г. Паспорт санитарно-технического состояния организации

4. Какое из указанных условий относится к дополнительным условиям для включения в трудовой договор:

- а. Испытательный срок
- б. Место работы
- в. Трудовая функция
- г. Обязательное социальное страхование работника

5. Как называется электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт?

- а. Фискальный регистратор
- б. Контрольно- кассовая машина
- в. POS-терминал
- г. Эквайер

В заданиях 6-10 ответ необходимо записать в установленном для ответа поле. Ответом может быть как отдельное слово, так и сочетание слов.

6. В ячейках Excel заданы формулы:

A	B	C
6	=A1*2	=A1+B1

Результатом вычислений в ячейке C1 будет: ____.

Ответ: _____

7. Специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, это- _____.

Ответ: _____

8. При производстве работ в условиях повышенной опасности должен быть оформлен _____.

Ответ: _____

9. Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей называется _____.

Ответ: _____

10. Процесс обеспечения автоматического поддержания в закрытых помещениях всех или отдельных параметров воздуха (температуры, относительной влажности, чистоты, скорости движения) называется _____.

Ответ: _____

11. Установите соответствие между видом программного обеспечения и названием программы.

1	Базовое ПО	А	MS Excel
2	Сервисное ПО	В	Windows7
3	Инструментальное ПО	В	Антивирус Касперского
4	Прикладное ПО	Г	Pascal

Ответ:

1	2	3	4

12. Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых нормативных актов по безопасности труда и условиями наступления

1	Дисциплинарная	А	Взыскание материального ущерба с виновного должностного лица
2	Административная	Б	Увольнение с должности с лишением права занимать определенные должности на срок до пяти лет
3	Материальная	В	Наложение штрафа на виновное должностное лицо
4	Уголовная	Г	Замечание, выговор, строгий выговор, увольнение

Ответ:

1	2	3	4

13. Установить соответствие между видами налогов и уровнем их установления:

1	Косвенный	А	НДФЛ
2	Федеральный	Б	Налог на землю
3	Региональный	В	Транспортный налог
4	Местный	Г	НДС

Ответ:

1	2	3	4

14. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают:

1	Пожарная сигнализация	А	Своевременное обнаружение пожара, возгорания
2	Пожарные учения	Б	Организованный выход персонала и потребителей в безопасную зону
3	План эвакуации	В	Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности
4	Пожарный инструктаж	Г	Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности

Ответ:

1	2	3	4

15. Укажите последовательность этапов построения диаграммы в MS Excel с помощью мастера

а. Выбор типа диаграммы

б. Настройки заголовков, осей, линии сетки, легенды, подписей и таблицы данных

в. Выбор расположения диаграммы

г. Выбор или уточнение источника данных

Ответ:

1	2	3	4

16. Укажите правильную последовательность иерархии нормативных документов в области метрологии в порядке возрастания их значения

а. ГОСТ

б. СТП

в. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»

г. ОСТ

Ответ:

1	2	3	4

17. Укажите последовательность действий в универсальной схеме оказания первой помощи на месте происшествия

а. При наличии ран – наложить повязки

б. Если есть признаки переломов костей конечностей – наложить транспортные шины

в. Если нет сознания и нет пульса на сонной артерии – приступить к реанимации

г. Если нет сознания, но есть пульс на сонной артерии – повернуть на живот и очистить ротовую полость

д. При артериальном кровотечении – наложить повязки

Ответ:

1	2	3	4	5

18. Установите правильную последовательность расчета розничной цены продукции

- а. Прибыль продукции
- б. Себестоимость продукции
- в. Наценка посредника
- г. НДС
- д. Наценка продавца

Ответ:

1	2	3	4	5

19. Укажите правильную последовательность действий по получению факсимильного сообщения

- а. Подтверждение получения информации
- б. Получение запроса на получение факса и ответ « Принимаю »
- в. Ожидание полной распечатки факса
- г. Нажатие кнопки «Факс/Старт»
- д. Проверка документа на читаемость

Ответ:

1	2	3	4	5

20. Как называется аналитический процесс, включающий определенные проблемы, сбор, обработку и анализ информации, а также выработку рекомендаций по решению проблемы?

- а. Формирование исследовательской панели

б. Маркетинговые исследования

в. Формирование гипотезы

г. Выборочное исследование

21. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт

а. Singl

б. Db1

в. Lux

г. Family

22. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены ...

а. Пансионаты

б. Санатории

в. Водолечебницы

г. Дома отдыха

23. Выберите правильный ответ. Курорт – это

а. Местность, где для лечения и оздоровления используются минеральные воды

б. Местность, где для лечения и оздоровления используется благоприятный климат

в. Освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория, располагающая природными лечебными ресурсами

г. Приморская территория, оборудованная пляжем

24. Выберите правильный ответ. Как называются анимационные программы, которые строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным?

а. Спортивно-познавательные

б. Спортивно-оздоровительные

в. Приключенческо-игровые

г. Культурно-познавательные

В заданиях 25-28 ответ необходимо записать в установленном для ответа поле. Ответом может быть как отдельное слово, так и сочетание слов.

25. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется договором _____.

Ответ: _____

26. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется туристский _____.

Ответ: _____

27. Письменный отказ туриста или туроператора/ турагента / гостиницы от исполнения обязательств по договору называется _____.

Ответ: _____

28. Тип питания (тарифный план), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки, называется _____.

Ответ: _____

29. Установите соответствие между критериями сегментации и их признаками.

1	Географический	А	Уровень образования и доходов
2	Демографический	Б	Плотность и численность населения, административное деление
3	Социально-экономический критерий	В	Поведение индивидуума, стиль жизни, личностные качества
4	Психографический	Г	Возраст, пол потребителей, размер семьи

Ответ:

1	2	3	4

30. Установите соответствие между наименованием роли менеджера в организации и ее характеристикой.

1	Предприниматель	А	Отвечает за корректировочные действия, когда организация оказывается перед необходимостью серьезных изменений вследствие нарушений выполнения стратегических и текущих программ действий
2	Устранитель нарушений	Б	Изыскивает возможности улучшения, совершенствования деятельности как внутри самой организации, так и за ее пределами и контролирует разработку определенных проектов
3	Ведущий переговоры	В	Отвечает за представительство организации на всех значимых переговорах

Ответ:

1	2	3

31. Установите соответствие между первыми буквами аббревиатуры swot-анализа и значением.

1	S	А	Угрозы
2	W	Б	Благоприятные возможности
3	O	В	Сильные стороны
4	T	Г	Слабые стороны

Ответ:

1	2	3	4

32. Установите соответствие между показателями эффективности работы персонала и критериями оценки.

1	Количественные показатели	А	Отсутствие опозданий и прогулов
2	Качественные показатели	Б	Производительность труда
3	Потери рабочего времени	В	Регулярное повышение квалификации
4	Профессиональное развитие работника	Г	Отсутствие ошибок в работе

Ответ:

1	2	3	4

33. Установите соответствие между методами обучения персонала и содержанием этих методов.

1	Стажировка	А	Метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием
2	Рабочая ротация	Б	Метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
3	Тренинг	В	Временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации
4	Обучение на рабочем месте	Г	Метод обучения, с использованием специально смоделированных ситуаций

Ответ:

1	2	3	4

34. Установите соответствие между типом предприятия питания и определением.

1	Ресторан	А	Специализированное питание для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
2	Бар	Б	Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями

3	Кафе	В	Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления
4	Буфет	Г	Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления

Ответ:

1	2	3	4

35. Укажите последовательность потребностей человека, согласно теории мотивации А. Маслоу (начиная с низшего уровня)

- а. Потребности в уважении
- б. Потребности в безопасности
- в. Потребности в самоактуализации
- г. Физиологические потребности
- д. Социальные потребности

Ответ:

1	2	3	4	5

36. Укажите последовательность этапов при проведении маркетинговых исследований.

- а. Определение объектов исследования
- б. Разработка плана исследования
- в. Анализ информации данных
- г. Представление результатов
- д. Сбор данных
- е. Определение проблемы и целей исследования

Ответ:

1	2	3	4	5	6

37. Укажите последовательность жизненного цикла товара

- а. Рост
- б. Зрелость
- в. Спад
- г. Внедрение

Ответ:

1	2	3	4

38. Укажите последовательность действий при расчете с покупателями.

- а. Кассир, контролер – кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя
- б. Печатает чек на контрольно-кассовой машине
- в. Объявляет покупателю общую стоимость покупок
- г. Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком
- д. После окончательного расчета кладет полученный от покупателя деньги в кассовый ящик

Ответ:

1	2	3	4	5

39. Соотнесите туристскую выставку с местом ее проведения

1	ITB	А	Берлин
2	SITT	Б	Новосибирск

3	WTM	В	Лондон
4	VITE	Г	Пекин
5	VIT	Д	Милан

40. Расположите в правильной последовательности принципы разработки рекламной политики компании

- А. Определение сроков подачи рекламы
- Б. Контроль за эффективность рекламы
- В. Определение целевых групп и степени охвата рекламы
- Г. Выбор конкретного рекламоносителя
- Д. Проведение рекламной кампании

Ответ:

1	2	3	4	5