

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

I этап

ТЕСТИРОВАНИЕ

регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Демоверсия

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (астрономический = 60 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Ответьте на вопросы тестового задания.

Условия выполнения задания

1. задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования;
2. при выполнении тестового задания участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям;
3. набор вопросов, входящих в сформированный вариант задания, и вариантов ответов, выбранных участником, сохраняется на сервере;
4. для выполнения задания используются стационарные персональные компьютеры, размещенные в компьютерном классе (классах) или других помещениях, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Перечень вопросов:

ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ (16 вопросов)

Тема №1: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Дан фрагмент электронной таблицы:

	A	B	C
1	30	20	=A1-B\$1+20
2	40	10	

Какое значение появится в ячейке C2 после того, как ячейку C1 скопируют в ячейку C2?

- а. 50
 - б. 40
 - в. 30
 - г. 20
2. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются _____
Ответ: колонтитулы

3. Установите соответствие между термином и определением:

1	Сервер	А	Устройство вывода информации (чертежей, схем и т.п.) на бумагу (кальку) больших размеров
2	Рабочая станция	Б	Специальный компьютер, который предназначен для удаленного запуска приложений, обработки запросов на получение информации из баз данных и обеспечения связи с общими внешними устройствами
3	Плоттер	В	Процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки,

			предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов
4	Информационные технологии	Г	Персональный компьютер, позволяющий пользоваться услугами, предоставляемыми серверами

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

4. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

- а. 1Терабайт
- б. 100Гигабайт
- в. 100Килобайт
- г. 1Мегабайт

Ответ: В, Г, Б, А

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

5. Стандартизация, метрология и сертификация являются основными инструментами обеспечения...

- а. полезности продукции работ и услуг
- б. ценности продукции работ и услуг
- в. качества продукции работ и услуг

6. Документ, который должен сопровождать, каждую единицу или партию товара, реализуемого через торговую сеть, это - _____ соответствия

Ответ: сертификат

7. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Международная стандартизация	А	Стандартизация, которая проводится на уровне какой-либо административно-территориальной единицы
2	Национальная стандартизация	Б	Участие в стандартизации национальных органов стран, которые входят в один географический регион мира
3	Региональная стандартизация	В	Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов всех стран
4	Административно-территориальная	Г	Работа по стандартизации в масштабе одной страны

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
---	---	---	---

В	Г	Б	А
---	---	---	---

8. Установите последовательность работ по проведению сертификации:
- а. Рассмотрение и принятия решения по заявке
 - б. Подача заявки на сертификацию
 - в. Отбор, идентификация образцов и их испытания
 - г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
 - д. Выдача сертификата соответствия

Ответ: Б, А, В, Д, Г

Тема №3: Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

9. Какими из перечисленных огнетушителей нельзя тушить электроустановки под напряжением?
- а. Порошковый огнетушитель ОП-5
 - б. Углекислотный огнетушитель ОУ-8
 - в. Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50

10. Повреждение, характеризующиеся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, иногда глубоких тканей, сопровождающееся болью, кровотечением, зиянием, называется - _____

Ответ: раной

11. Установите правильную характеристику условий труда работников:

1	Вредные	А	Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
2	Опасные	Б	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно-допустимых уровней
3	Оптимальные	В	Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ
4	Допустимые	Г	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу жизни работника

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

12. Укажите последовательность инструктажей по охране труда, которые должны проводиться в организации (ГОСТ 12.004-9 п.7):

- а. Первичный инструктаж на рабочем месте
- б. Вводный инструктаж по охране труда
- в. Повторный

г. Целевой
Ответ: Б, А, В, Г

Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

13. Процесс возмещения износа основных фондов называется:

- а. реновацией
- б. амортизацией
- в. модернизацией
- г. реструктуризацией

14. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину _____ расходов.

Ответ: коммерческих

15. Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

1	Дисциплинарная	А	Штраф
2	Материальная	Б	Лишение свободы
3	Административная	В	Возмещение ущерба
4	Уголовная	Г	Выговор

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

16. Установите последовательность расчета себестоимости:

- а. Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- б. Технологическая себестоимость
- в. Цеховая себестоимость
- г. Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

Ответ: Б, В, А, Г

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ (24 вопроса)

Тема №1: Маркетинг

17. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:

- а. Установление контакта с клиентом
- б. Работа с возражениями клиента
- в. Продажа турпродукта/услуги
- г. Выявление потребностей клиента
- д. Презентация турпродукта/услуги

Ответ: А, Г, Д, Б, В

18. Продолжите:

При _____ принципе сегментирования покупателей подразделяют на группы по принадлежности к общественному классу с учетом образа жизни и типа личности

Ответ: (психографическом)

19. Выберите один вариант ответа:

Маркетинговая среда является:

- а. частью микросреды предприятия;
- б. частью макросреды предприятия;
- в. совокупностью макро- и микросреды предприятия.

20. Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

	Вид спроса		Тип маркетинга
1	Отрицательный спрос	А	Синхромаркетинг
2	Падающий спрос	Б	Поддерживающий маркетинг
3	Колеблющийся или сезонный спрос	В	Конверсионный маркетинг
4	Полноценный спрос	Г	Ремаркетинг

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Тема №2: Менеджмент

21. Укажите элемент внутренней среды организации:

- а. конкуренты
- б. персонал
- в. покупатели
- г. поставщики

22. Укажите к какому виду контроля относится профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников:

- а. заключительный
- б. предварительный
- в. текущий

23. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование:

- а. высший уровень управления
- б. средний уровень управления
- в. низший уровень управления

24. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это _____

Ответ: мотивация

25. Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется _____

Ответ: контроль

26. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это _____ структура

Ответ: организационная

27. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль – это характеристики _____ стиля руководства

Ответ: авторитарного

28. Действия руководства, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию государства, называют _____ ответственностью

Ответ: социальной

29. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

	Основные функции менеджмента		Принимаемое решение
1.	Планирование	А	Определение миссии и природы бизнеса
2.	Организация	Б	Разработка способов измерения результатов работы
3.	Мотивация	В	Изучение потребностей подчиненных и ожидаемого ими вознаграждения за работу
4.	Контроль	Г	Распределение обязанностей между руководителями на различных уровнях управления

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
А	Г	В	Б

30. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений

- а. процесс выработки и принятия решения
- б. контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
- в. аналитическая работа, включающая анализ целей и состояние
- г. анализ системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
- д. организация реализации решения

Ответ: В, Г, А, Д, Б

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

31. Резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время

Ответ: гарантированное бронирование

32. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающие факт их оказания, называется туристский

Ответ: ваучер

33. Установите соответствие между видом визы и ее определением

	Вид визы		Определение
1	Гуманитарная	А	Необходима для переезда (пересадки) через территорию страны
2	Деловая	Б	Выдается иностранному гражданину в целях осуществления научных, или культурных, или общественно-политических, или спортивных, или религиозных связей и контактов, либо доставки гуманитарной помощи
3	Транзитная	В	Рассчитана на получение образования в зарубежном учебном заведении
4	Учебная	Г	Предназначена для обсуждения договоров и решения рабочих вопросов

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

34. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

	Тип предприятия питания		Определение
1	Ресторан	А	Специализированное предприятие питания 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 бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления
4	Буфет	Г	Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Б	Г

35. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

	Тип питания (тарифным планом)		Определение
--	-------------------------------	--	-------------

1	FB	А	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2	HB	Б	Проживание, в стоимость которого не включено питание
3	BB	В	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4	RO	Г	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

36. Установите соответствие между процедурой и ее назначением

	Процедура		Назначение
1	Талассотерапия	А	Лечение минеральными водами
2	СПА	Б	Лечение с использованием целебных морских отложений
3	Бальнеотерапия	В	Лечение морским климатом и купанием
4	Грязелечение	Г	Метод физиотерапии, связан с водой

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

37. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

	Служба гостиницы		Функциональное назначение
1	Служба номерного фонда	А	Структурная единица любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств
2	Служба приема и размещения	Б	Создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства
3	Служба безопасности	В	Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений
4	Техническая служба	Г	Это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

38. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением

	Тип отеля		Функциональное назначение
1	Ботель	А	Средство размещения для автомобилистов
2	Ротель	Б	Средство размещения расположенное на воде
3	Мотель	В	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4	Кемпинг	Г	Туристский поезд
5	Флотель	Д	Круизный корабль

Запишите ответ

1	2	3	4	5

Ответ:

1	2	3	4	5
Б	Г	А	В	Д

39. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- а. Различные виды обслуживания
- б. Бронирование
- в. Регистрация по прибытии
- г. Размещение в номере
- д. Окончательный расчет
- е. Предварительная оплата

Ответ Б, Е, В, Г, А, Д

40. Расставьте в правильной последовательности этапы участия гостиничного предприятия в выставке

- а. Принятие решения об участии в выставке
- б. Заключение договора с организаторами об аренде площади, заказ необходимого оборудования и услуг
- в. Определение целей участия в выставке
- г. Оценка эффективности участия в выставке
- д. Подготовка стенда к участию в выставке

Ответ: А, В, Б, Д, Г