**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:



Какое значение появится в ячейке C2 после того, как ячейку C1 скопируют в ячейку С2?

1. 50
2. 40
3. 30
4. 20
5. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются \_\_\_\_\_\_\_
Ответ: колонтитулы
6. 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 |

1. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:
2. 1Терабайт
3. 100Гигабайт
4. 100Килобайт
5. 1Мегабайт

Ответ: В, Г, Б, А

**Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации**

1. Стандартизация, метрология и сертификация являются основными инструментами обеспечения…
2. полезности продукции работ и услуг
3. ценности продукции работ и услуг
4. качества продукции работ и услуг
5. Документ, который должен сопровождать, каждую единицу или партию товара, реализуемого через торговую сеть, это - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_** соответствия

Ответ: сертификат

1. 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 |

1. Установите последовательность работ по проведению сертификации:
2. Рассмотрение и принятия решения по заявке
3. Подача заявки на сертификацию
4. Отбор, идентификация образцов и их испытания
5. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
6. Выдача сертификата соответствия

Ответ: Б, А, В, Д, Г

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

1. Какими из перечисленных огнетушителей нельзя тушить электроустановки под напряжением?
2. Порошковый огнетушитель ОП-5
3. Углекислотный огнетушитель ОУ-8
4. Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50
5. Повреждение, характеризующиеся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, иногда глубоких тканей, сопровождающееся болью, кровотечением, зиянием, называется - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ: раной

1. Установите правильную характеристику условий труда работников:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вредные | A | 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 |

1. Укажите последовательность инструктажей по охране труда, которые должны проводиться в организации (ГОСТ 12.004-9 п.7):
2. Первичный инструктаж на рабочем месте
3. Вводный инструктаж по охране труда
4. Повторный
5. Целевой

Ответ: Б, А, В, Г

**Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности**

1. Процесс возмещения износа основных фондов называется:
2. реновацией
3. амортизацией
4. модернизацией
5. реструктуризацией
6. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ расходов.

Ответ: коммерческих

1. 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 |

1. Установите последовательность расчета себестоимости:
2. Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
3. Технологическая себестоимость
4. Цеховая себестоимость
5. Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

Ответ: Б, В, А, Г

**ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ (24 вопроса)**

**Тема №1: Маркетинг**

1. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:
2. Установление контакта с клиентом
3. Работа с возражениями клиента
4. Продажа турпродукта/услуги
5. Выявление потребностей клиента
6. Презентация турпродукта/услуги

Ответ: А, Г, Д, Б, В

1. Продолжите:

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

Ответ: (психографическом)

1. Выберите один вариант ответа:

Маркетинговая среда является:

1. частью микросреды предприятия;
2. частью макросреды предприятия;
3. совокупностью макро- и микросреды предприятия.
4. 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**

1. Укажите элемент внутренней среды организации:
2. конкуренты
3. персонал
4. покупатели
5. поставщики
6. Укажите к какому виду контроля относится профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников:
7. заключительный
8. предварительный
9. текущий
10. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование:
11. высший уровень управления
12. средний уровень управления
13. низший уровень управления
14. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ: мотивация

1. 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

1. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ структура

Ответ: организационная

1. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль – это характеристики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стиля руководства

Ответ: авторитарного

1. Действия руководства, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию государства, называют \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ответственностью

Ответ: социальной

1. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Основные функции менеджмента |  | Принимаемое решение |
|  | Планирование  | А | Определение миссии и природы бизнеса |
|  | Организация  | Б | Разработка способов измерения результатов работы |
|  | Мотивация  | В | Изучение потребностей подчиненных и ожидаемого ими вознаграждения за работу |
|  | 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 |

1. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений
2. процесс выработки и принятия решения
3. контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
4. аналитическая работа, включающая анализ целей и состояние
5. анализ системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
6. организация реализации решения

Ответ: В, Г, А, Д, Б

**Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства**

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

Ответ: гарантированное бронирование

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

Ответ: ваучер

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. 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 |

1. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей
2. Различные виды обслуживания
3. Бронирование
4. Регистрация по прибытии
5. Размещение в номере
6. Окончательный расчет
7. Предварительная оплата

Ответ Б, Е, В, Г, А, Д

1. Расставьте в правильной последовательности этапы участия гостиничного предприятия в выставке
2. Принятие решения об участии в выставке
3. Заключение договора с организаторами об аренде площади, заказ необходимого оборудования и услуг
4. Определение целей участия в выставке
5. Оценка эффективности участия в выставке
6. Подготовка стенда к участию в выставке

Ответ: А, В, Б, Д, Г