**Региональная Олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»**

ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

Информационные системы

1. **Информационная система-это…**

а) система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие организационные ресурсы, которые обеспечивают и распространяют информацию

б) информация, необходимая для беспрепятственного шифрования и дешифрования текстов

в) запоминающее устройство, использующее в качестве носителя флеш-память, и подключаемое к компьютеру или иному считывающему устройству по интерфейсу USB, пришедшее на замену флоппи-дискам

г) координатное устройство для управления курсором и отдачи различных команд компьютеру

2. **Абоненты административной информационной системы пользуются:**

а) индексно-последовательным способом доступа

б) теорией речевых актов

в) генерирующими системами

г) сеансовыми услугами по обработке и передаче данных

**3. Сведения об окружающем мире, о происходящих в нем процессах и явлениях это-…**

**4. Система правил, описывающая последовательность действий, которые необходимо**

**выполнить для решения конкретной задачи это - …….**

**5. Установите соответствие между услугами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Байт | а | наименьшая адресуемая единица данных или памяти ЭВМ, обрабатываемая обычно как единое целое |
| 2 | Бит | б | это минимальная единица информации (англ. binary digit - двоичная цифра). Сигнал, который имеет только два различных значения, или соответствующий ему разряд кода, который может принимать только два значения - 0 или 1 |

**6. Установите соответствия между элементами 1-го и 2-го столбца и впишите его в строку.**

|  |  |
| --- | --- |
| Исходные условия  (наименования списка) | Ответы  (наименования списка) |
| а) категории АРМ | 1) надежность и устойчивость в работе |
| б) основной принцип создания АРМ | 2) универсальные офисные сетевые станции |
| в) основная функция АРМ предприятия | 3) автоматизация ежедневных рутинных операций |

**7. Установите порядок выполнения процессов в замкнутой информационной системе:**

1. вывод информации для отправки потребителю или в другую систему

2. преобразование входной информации и представление ее в удобном виде

3. хранение как входной информации, так и результатов ее обработки

4. ввод информации из внешних или внутренних источников

5. ввод информации от потребителя через обратную связь

**8. Установите последовательность этапов развития информационной технологии:**

1. "электрическая" технология
2. "механическая" технология
3. "электронная" технология
4. "компьютерная" технология
5. "ручная" технология

Оборудование, материалы

1. **Тележки для уборки бывают:**

а) для развоза белья

б) для перемещения горничных

в) для перемещения личных вещей гостя

1. **Какая уборочная техника используется в гостинице:**

а) поливальная машина

б) оверлоки

в) пылесосы для сухой и влажной уборки

**3. Бытовая платная услуга в гостинице это**-

**4.  Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:**

**5. Установите соответствие между оборудованием горничной его назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Тележка горничной | А | Очищает ковровые поверхности по методу сухой пенной чистки |
| 2 | Пылеводососы | Б | Предназначено для перемещения моющих средств и инвентаря для уборки, сбора белья |
| 3 | Ковроочистители | В | Служат для сухой чистки, а также для удаления моющего средства с пола |

**6. Установите соответствие между моющими средствами, применяемыми для уборки**

**гостиничных номеров и их назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Средства для специальной обработки поверхностей | А | Спиртосодержащие средства для мытья различных поверхностей |
| 2 | Средства для санитарно-гигиенической уборки | Б | Аэрозоль, лак, воск |
| 3 | Средства для многоцелевой уборки | В | Сильные кислотные средства |

7. У**становите последовательность работы администратора при использовании гостем депозитной ячейки:**

а. передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ;

б. закрыть арендованную ячейку и совместно с клиентом запереть ее на два замка (каждый своим ключом - свой замок);

в. открыть служебную ячейку и извлечь из нее опечатанную коробку с ключами от свободных депозитных ячеек;

г. вновь опечатать коробку с ключами от свободных ячеек, поместить ее в служебную ячейку, запереть дверцу и покинуть хранилище;

д. завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю.

**8. Установите последовательность при выполнении текущей уборки гостиничного номера:**

а. уборка санитарного узла;

б. уборка кроватей;

в. проветривание комнаты;

г. уборка и мытье посуды;

д. удаление пыли и загрязнений с мебели;

е. чистка ковровых покрытий.

**Системы качества, стандартизации и сертификации**

* 1. **Стандартизация базируется на следующих принципах:**

а) Сезонность, повторяемость, неодновременность процессов, ограниченность;

б) Системность; повторяемость; вариантность; взаимозаменяемость;

в) Взаимозависимость, безопасность, индивидуальность, конкурентоспособность.

**2. Метод стандартизации – это …**

а) прием или совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации;

б) недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей;

в) добровольное применение документов в области стандартизации.

**3. Дополнить предложение недостающим выражением:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ –** государственный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

**4. Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ — это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостям.

**5.Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Принцип планомерности  (плановости) | а | заключается в рассмотрении каждого объекта стандартизации как части более сложной системы (совместимость тары и транспортных средств). |
| 2 | Принцип системности | б | стандартизации состоит в том, что применение стандартных решений всегда должно давать экономический или социальный эффект, стандарты должны вести к экономии ресурсов, повышению качества и надежности изделий |
| 3 | Принцип комплексности | в | выражается в системе непрерывного прогнозирования и планирования деятельности по разработке объектов стандартизации и их элементов. |
| 4 | Принцип эффективности |  | состоит в том, что качество изделий, применяемых в отраслях промышленности и сельского хозяйства, а также других сферах деятельности, является функцией качества составляющих его элементов – сырья, материалов, комплектующих узлов и деталей. |

1. **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Стандарты предприятий | а | стандарты, для услуг определенной отрасли |
| 2 | Отраслевые стандарты | б | представляют собой нормативные документы, разрабатываемые для различных инновационных видов продукции, работ и услуг; нетрадиционных методов научных исследований, испытаний экспертизы; новых стратегий управления производством. |
| 3 | Стандарты общественных объединений | в | нормативный документ, утверждаемый руководителем предприятия, объектом которого является производимая или используемая предприятием продукция, работы и услуги или же составляющие организации и управления производством. |

1. **Установите последовательность разработки и утверждения национальных стандартов:**

а. подготовка проекта стандарта к утверждению, утверждение стандарта, его регистрация, опубликование и введение в действие;

б. организация разработки стандарта;

в. разработка окончательной редакции проекта стандарта и ее экспертиза;

г. разработка первой редакции проекта стандарта и ее публичное обсуждение.

1. **Установите последовательность этапов стандартизации:**

а. создание модели для стандартизируемой продукции, работ или услуг;

б. утверждение оптимального качества созданной модели;

в. выбор продукции, работ или услуг для которых будет проводиться стандартизация;

г. утверждение стандартов для созданной модели, стандартизация.

**Охрана труда**

1. **По каким документам проводится инструктаж по охране труда с вновь принятым работником до начала деятельности:**а) по программе вводного инструктажа;   
   б) по инструкциям по охране труда по 7 направлениям;  
   в) по программе первичного инструктажа.
2. **Действующая в РФ система нормативных правовых актов, которая содержит государственные нормативные требования охраны труда, состоит из:**а) свода правил поведения работников на производстве;  
   б) гигиенических нормативов и государственных стандартов безопасности труда;   
   в) свода правил поведения работников в быту.
3. **Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_— система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

1. **Дополнить предложение недостающим выражением**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это комплекс средств и мероприятий, внедряемых в

производство с целью создания здоровых и безопасных условий труда. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ содержит требования, выполнение безопасности предприятия в целом, отдельных его помещений, оборудования и других элементов производственной инфраструктуры.

1. **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Повторный инструктаж | а | проводится при выполнении разовых работ |
| 2 | Вводный инструктаж | б | проводится один раз в полгода |
| 3 | Целевой инструктаж | в | проводится при поступлении на работу |

1. **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 |

1. **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.

1. **В какой последовательности следует оказывать помощь пострадавшему, находящемуся в бессознательном состоянии, если у него прекратились дыхание и сердечная деятельность (МИ поПП):**

а) Наружный массаж сердца, освобождение дыхательных путей, искусственная вентиляция легких;  
б) Искусственная вентиляция легких, наружный массаж сердца, освобождение дыхательных путей;  
в) Искусственное дыхание, наружный (непрямой) массаж сердца.

**Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности**

1. **Предприятие получает прибыль при условии, если:**

а. выручка равна нулю;

б. выручка равна себестоимости;

в. себестоимость ниже выручки

2. **Укажите, какое из поощрений за труд не входит в компетенцию работодателя:**

а. объявление благодарности;

б. выдача премии;

в. награждение ценными подарками;

г. присвоение государственной премии;

д. представление к званию лучшего по профессии.

1. **Дополнить предложение недостающим выражением** :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – соглашение между работником и работодателем, по которому работник обязуется выполнять работу по определенной трудовой функции с подчинением внутреннему распорядку, а работодатель обязуется выплачивать заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законом, коллективным договором и соглашением сторон

1. **Дополнить предложение недостающим выражением**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – это наступление неблагоприятных последствий для работника, совершившего правонарушение, в основе которого лежит дисциплинарный проступок.

1. **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Рынок | а | Самостоятельный хозяйственный субъект, производящий продукцию, товары и услуги, занимающийся различными видами экономической деятельности |
| 2 | Валовой внутренний продукт | б | Совокупность экономических отношений, базирующихся на регулярных обменных операциях между производителями товаров (услуг) и потребителями |
| 3 | Предприятие | в | Процесс общего роста цен, приводящего к снижению покупательской способности номинальной денежной единицы |
| 4 | Инфляция | г | Обобщающий экономический показатель, который выражает совокупную цену всех готовых товаров и услуг, создаваемых внутри страны |

1. **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Кадровая политика предприятия | а | Государственные расходы превышают государственные доходы |
| 2 | Амортизация | б | Совокупность социальных знаний и практических навыков, которые определяют подготовленность работника выполнять профессиональные функции определенной сложности |
| 3 | Бюджетный дефицит | в | Совокупность социальных знаний и практических навыков, которые определяют подготовленность работника выполнять профессиональные функции определенной сложности |
| 4 | Квалификация | г | Процесс постепенного переноса стоимости основных производственных фондов на производимую продукцию |

1. **Установите последовательность действий при расчете производительности труда:**

а.       Определение стоимости одной единицы продукции;

б.      Расчет стоимости валовой продукции подразделения (организации);

в.      Определение численности промышленно-производственного персонала;

г.       Расчет объёма выпускаемой продукции;

д.      Определение отношения валовой продукции к численности промышленно- производственного персонала;

1. **Установите порядок заключения трудового договора:**

а.       Наступление испытательного срока;

б.      Подача письменного заявления работником;

в.      Знакомство работника с условиями труда и оплаты;

г.       Предъявление соискателем необходимых документов, конкурс документов претендентов;

д.      Приказ работодателя о приеме на работу;

е.       Подписание трудового договора

д. приказ работодателя о приеме на работу;

е. подписание трудового договора**.**

**Вариативная часть**

1. **Из предложенных вариантов выберите документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:**

а) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

в) Закон «О защите прав потребителей»;

г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта.

**2**. **Основные функции службы приема и размещения:**

а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;

б) контроль технического оборудования;

в) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;

г) регистрация и размещение гостей.

**3. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего**

**операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение**

**дня:**

а) ночной аудитор;

б) кассир;

в) ресепшионист.

**4. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:**

а) число номеров и категория гостиницы

б) число сотрудников;

в) сегмент клиентов (группы, индивидуалы, турагенства и т.д).

**5. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:**

а) справа от входа в холл вестибюля;

б) слева от входа в холл вестибюля;

в) в центральной части вестибюля.

**6. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:**

а) наличие заграничного паспорта;

б) срок действия визы;

в) номер подтверждения бронирования;

г) штамп о пересечении границы.

**7. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:**

а) разрешение на поселение;

б) разрешение на использование мини-бара;

в) разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону;

г) разрешение на использование ресторана.

**8.** **Основные функции ночного аудита:**

а) в контроле за ночной уборкой;

б) в контроле за персоналом ночной смены;

в) в проверке начисленных платежей на счета гостей;

г) в побудке гостей к определенному времени.

**9**. **Разрешение на поселение это:**

а) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;

б) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;

в) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице;

г) гарантия, что оплата произведена.

**10. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:**

а) заявка;

б) электронное письмо;

в) письмо с номером подтверждения заявки;

г) ваучер.

**11. Конкретный номер бронируется:**

а) всем желающим;

б) знакомым;

в) постоянным клиентам;

**12.** **Стандартный «расчетный час» установленный исполнителем для заезда гостя:**

а) 12-00;

б) 14-00;

в) 16-00;

г) 18-00.

**13.** **STD (Standard) – тип номера в отеле, означает:**

а) номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды, двухкомнатная квартира и более;

б) однокомнатный номер с одной или двумя кроватями, рассчитан на проживание одного или двух человек;

в) большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для работы;

г) самые роскошные номера гостиницы, несколько спален, кабинет, два-три туалета.

**14.** **BB – означает:**

а) проживание в отеле без питания;

б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;

в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);

г) в стоимость проживания включен завтрак и обед (шведский стол),

**15. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:**

а) паспорта;

б) уведомления о прибытии иностранного гражданина;

в) заявки на бронирование мест;

г) карты гостя.

**16. Главное правило гостеприимства-это………………….**

**17. Гость возмещает в случае утраты или повреждения имущества отеля-………….**

**18. Безразличие и равнодушие обслуживающего персонала приведет к ……**

**19. Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны**

**называется………..**

**20. Основные слуги, входящие в стоимость проживания гостя-это……………**

**21. Как называется независимая проверка финансовой отчетности отеля……….**

**22. Особое внимание нужно уделять…….цен**

**23. Гостевой цикл состоит из этапов: бронирование,……….проживание,……..**

**24. Информация, которую содержит ваучер: адрес и реквизиты турфирмы**

**и…………**

**25. Иностранный гость оплачивает …………..при регистрации.**

**26. Установите соответствие вида пакета питания и его расшифровки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | ВВ | А | проживание в отеле без питания |
| 2 | НВ | Б | в проживание включен только завтрак |
| 3 | FB | В | в стоимость проживания включен завтрак и обед |
| 4 | RO | Г | в стоимость проживания включен завтрак, обед и ужин |

**27. Установите соответствие между услугами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Основные услуги | А | фитнес центр, бассейн, трансфер |
| 2 | Дополнительные услуги (платные) | Б | вызов скорой помощи |
| 3 | Дополнительные услуги (бесплатные) | В | питание, проживание |

**28. Установите соответствие между сотрудниками службы приема размещения и**

**выполняемыми функциями**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Кассир | А | проверяет правильность составления бухгалтерской документации |
| 2 | Портье | Б | производит расчет с гостями и ведет кассовую документацию |
| 3 | Ночной аудитор | В | встречает, регистрирует и заселяет гостей |

**29. Установите соответствие между документами и их назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Закон РФ «О защите прав потребителей» | А | обеспечение качества пищевых продуктов |
| 2 | ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» | Б | определяет принципы по обеспечению безопасности |
| 3 | ФЗ «О безопасности» | В | регулирует отношения между потребителями и исполнителями |

**30. Установите соответствие между поведением гостя и способом реагирования сотрудника:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Гость хочет привлечь к себе внимание | А | сотрудник должен предложить альтернативу |
| 2 | Гость хочет закончить конфликт | Б | дать гостю выговориться |
| 3 | Гость хочет изложить свою проблему | В | нужно выслушать и проявить внимание |

**31. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Загрузка номерного фонда | А | Отношение числа занятых кроватей к общему числу койко-мест в гостинице |
| 2 | Средняя цена гостиничного номера | Б | Отношение числа проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже |
| 3 | Показатель занятости койко-мест | В | Отношение общего дохода от номерного фонда к числу проданных номеров |

**32. Установите правильную характеристику гостиничному номеру:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Апартаменты | А | Однокомнатный номер ,разделенный на зоны |
| 2 | Стандарт | Б | Номер, приближенный к виду современной квартиры, имеющий две и более комнат и кухню |
| 3 | Студия | В | Стандартная комната, бывает одноместная или двухместная |

**33. Установите правильную характеристику следующим профессиям:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Дворецкий | А | Служащие, несущие дежурство у входных дверей отеля и наблюдающие за входом и выходом посетителей, проживающих в гостинице |
| 2 | Консьерж | Б | Выступает в качестве персонального ассистента, некоего связующего звена между ним и всеми службами отеля |
| 3 | Швейцар | В | Оказывают множество услуг, например, резервирование столиков в ресторане, заказ такси, приобретение билетов в театр |

**34. Установите правильное соответствие характеристик завтраков в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Английский | А | Свежевыжатые соки, масло сливочное, блины, свежий хлеб, кофе, чай |
| 2 | Континентальный | Б | Чай, кофе, булочные изделия, масло, джем, омлет, овсяная каша |
| 3 | Русский | В | Легкий завтрак из чая или кофе, хлебобулочные изделия, джем, мед, яйцо. |

**35. Установите соответствие между видами услуг, предоставляемых в гостиницах:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Бытовые услуги | А | Предоставление оборудования, оргтехники, сейфов |
| 2 | Справочно-информационные услуги | Б | Услуги прачечной, химчистки, салон красоты, сауна |
| 3 | Технические услуги | В | Справки о городе и его достопримечательностях, об услугах отеля |

**36. Установите соответствие между категориями гостей и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | VIP-гости | А | Часто заказывают бизнес услуги(доступ в интернет, услуги бизнес-центра, комнату для встреч и переговоров) |
| 2 | Повторные гости | Б | Являются знаменитостями, деятелями культуры и спорта, политические деятели |
| 3 | Бизнесмены и командированные | В | Люди, неоднократно являлись гостями отеля |

**37. Установите соответствие между иностранными гражданами, которые могут остановится в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Временно пребывающие в РФ | А | Лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления. |
| 2 | Временно проживающие в РФ | Б | Лица, прибывшие в РФ на основании визы или в порядке, не требующем получения визы |
| 3 | Постоянно проживающие в РФ | В | Лица, получившие разрешение на проживание в РФ на срок до трех лет. |

**38. Установите соответствие между категорией виз и их характеристикой:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Транзитная виза | А | Выдается для бизнесменов для установления коммерческих отношений, ведения бизнеса |
| 2 | Туристская виза | Б | Выдается на короткий срок до 5 дней для проезда по территории страны |
| 3 | Рабочая виза | В | Ограниченная во времени поездка с туристической целью. |
| 4 | Деловая виза | Г | Выдается для трудоустройства в соответствующей стране |

**39. Установите соответствие между оборудованием администратора службы приема и размещения и его назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Детектор денежных купюр | А | Устройство, считывающее персональный код гостиничного номера |
| 2 | Энкодер магнитных карт | Б | Устройство для приема платежей за предоставление гостиничных услуг |
| 3 | Терминал для кредитных карт | В | Устройство для определение подлинности денежных купюр |

**40. Установите соответствие между способами оплаты в гостиницах и их описанием:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Оплата ваучерами | А | Оплата по безналичному расчету в кратчайшие сроки |
| 2 | Оплата наличными | Б | Оплата безналичным расчетом с помощью документа, устанавливающего право туриста на услуги |
| 3 | Оплата банковскими картами | В | Оплата в российских рублях |

**41. Установите соответствие между действиями ночного аудитора:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Завершение неоконченных записей | А | Проверка на совпадение сумм начислений по счетам и квитанциям всех подразделений с суммами на лицевых счетах |
| 2 | Проверка данных по фактическому заезду | Б | Контроль за тем, чтобы записи по всем документам операций были завершены |
| 3 | Проверка правильности начисления | В | Проверка правильности ввода тарифов, сроков проживания, способов оплаты, предоставления скидок |

**42. Установите соответствие между дополнительными услугами гостиницы и их определением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Рум-сервис | А | Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана или кафе гостиницы |
| 2 | Трансфер | Б | Обслуживание в номерах, круглосуточно осуществляет подачу еды и напитков в номера по просьбе гостей |
| 3 | Кейтеринг | В | Любая перевозка туриста внутри туристического центра |

**43. Установите соответствие между основными понятиями в области гостеприимства и их определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Расчетный час | А | Фактическое неприбытие туриста в гостиницу в запланированный день заезда |
| 2 | Незаезд | Б | Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда |
| 3 | Аннуляция | В | Начало (окончание) суток (обычно 12.00) до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки |

**44. Установите соответствие между понятиями «Услуга»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Неосязаемость | А | Услуги нельзя складировать |
| 2 | Непостоянство качества | Б | Услуги нельзя попробовать на вкус, на ощупь |
| 3 | Несохраняемость | В | Услуги отличаются изменчивостью |

**45. Установите соответствие между определениями гостиничного продукта**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Основной гостиничный продукт | А | Услуги прачечной и химчистки, рестораны |
| 2 | Сопутствующий гостиничный продукт | Б | Являются номера(гостевые комнаты) |
| 3 | Дополнительный гостиничный продукт | В | Продукт, придающий основному продукту выгоду (хорошо оснащенный бизнес-центр, оздоровительный центр |

**46. Установите соответствие между основными понятиями при проведении расчета за проживание в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Авансовый депозит | А | Платежный документ, оформленный с помощью импринтера при совершении операции платежной картой |
| 2 | Туристский ваучер | Б | Внесение гостем определенного задатка перед прибытием в гостиницу |
| 3 | Слип | В | Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагенством |

**47. Установите соответствие между местами повышенного интереса в гостинице и возможных угроз:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Зал приема и оформления гостей, место хранения ключей | А | Ограбление, кража, нападение на гостей |
| 2 | Помещение службы безопасности | Б | Захват заложников, хищение ключей |
| 3 | Гостиничные номера | В | Нейтрализация охраны и системы сигнализации |

**48. Установите соответствие между видами гостей и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Активист | А | Пассивный и неотзывчивый |
| 2 | Энтузиаст | Б | Пассивный и отзывчивый |
| 3 | Добряк | В | Активный и неотзывчивый |
| 4 | Аналитик | Г | Активный и отзывчивый |

**49. Установите соответствие между операциями, проводимыми в АСУ и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Контроль загрузки гостиницы | А | Отслеживание за статусом номера и своевременной уборки |
| 2 | Ведение взаиморасчетов с гостями | Б | Быстрый и удобный поиск свободных номеров |
| 3 | Контроль состояния номерного фонда | В | Отслеживание баланса проживающих гостей |

**50. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Пакет гостиничных услуг | А | Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда |
| 2 | Гостиничная цепь | Б | Совокупность услуг, предоставляемых отелем гостю по определенной стоимости |
| 3 | Аннуляция | В | Группа гостиниц, осуществляющая коллективный бизнес |

**51. Установите соответствие между видами агрессивных клиентов и их характерными чертами:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | «Истерики» | А | Их агрессия не бывает продолжительной. Они то пишут жалобы, то оставляют чаевые. |
| 2 | «Мстители» | Б | Хотят привлечь к себе внимание, то плачут, то смеются. |
| 3 | «Хулиганы» | В | Тихие и злопамятные |
| 4 | «Люди настроения» | Г | Любят вести себя вызывающе, нарушать установленные нормы |

**52. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Овербукинг | А | Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана гостиницы |
| 2 | Ваучер | Б | Бронирование мест сверх имеющихся в наличии |
| 3 | Кейтеринг | В | Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания |

**53. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Программа лояльности | А | Процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему числу номеров |
| 2 | «Комплимент» | Б | Система скидок и бонусов для гостей |
| 3 | Уровень заполняемости | В | Знак внимания гостю в виде подарка от гостиницы |

**54. Установите соответствие норматива времени при обслуживании гостей:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | на обслуживание индивидуальных клиентов без брони | А | 15 минут |
| 2 | на обслуживание индивидуальных клиентов по брони | Б | 30 минут |
| 3 | на обслуживание туристических групп до 30 человек | В | 8 минут |
| 4 | на обслуживание туристических групп свыше 30 человек | Г | 5 минут |

**55. Установите соответствие между типами конфликтных гостей и их характеристиками**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | «Весельчак» | А | Возражает против любого предложения |
| 2 | «Доминатор» | Б | Своим юмором оскорбляет и унижает персонал |
| 3 | «Антагонист» | В | Постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседника |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Пожарная сигнализация | А | Формирование у персонала навыка правильных  действий в случае возникновения пожарной опасности |
| 2 | План эвакуации | Б | Информирование персонала правильных  действиях в случае возникновения пожарной опасности |
| 3 | Пожарный инструктаж | В | Своевременное обнаружение пожара, возгорания |

**57. Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых актов по безопасности труда:**

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

**58. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Кемпинг | А | Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и обед или обед и ужин включены в стоимость проживания |
| 2 | Полупансион | Б | Встреча и проводы в аэропорту (вокзале) |
| 3 | Трансфер | В | лагерь для автотуристов , расположенный в загородной местности |

**59. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Паспорт средства размещения | А | Фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе. |
| 2 | Апгрейд | Б | Документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения. |
| 3 | Незаезд | В | Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы. |

**60.** **Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ботель | А | небольшая (не более 12 номеров), как правило, частная гостиница, в кото-рой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой вла-дельцем семьей, которая, обычно, проживают в этом же здании. |
| 2 | Бунгало | Б | разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водо-ема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров. |
| 3 | Пансион | В | легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. |

**61. Установите последовательность действий при обнаружении пожара в здании:**

а. Принять меры к тушению пожара

б. Эвакуировать людей из здания

в. Обесточить все доступные помещения

г. Сообщить по телефону 01 (мобильный 112) в пожарную часть

**62. 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

**63.Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:**

а. Попросить звонящего подождать для уточнения информации;

б. Нажать клавишу «Hold»;

в. Набрать внутренний номер сотрудника;

г. Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;

д. Переключиться на звонящего;

е. В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок

будет переведен.

**64. 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

**65. Установите последовательность гостиничного цикла при обслуживании гостей:**

а. заезд и регистрация

б. помощь гостю во время проживания

в. бронирование

г. выезд гостя

**66. Установите последовательность в структуре службы приема и размещения по возрастанию:**

а. консьерж

б. портье

в. швейцар

г. начальник службы приема и размещения

**67. Установите правильную последовательность при разговоре администратора с несколькими гостями:**

а. лаконично завершите разговор

б. уточните, может ли позвонивший подождать

в. извините, попросите подождать

г. ответьте на звонок

д. извинитесь и вернитесь к предыдущему разговору

**68. Установите правильную последовательность работы ночного аудитора:**

а. корректировка данных

б. проверка отчетов служб и подразделений отеля

в. подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки

г. формирование итоговой отчетности по истекшему дню

д. закрытие финансового дня

е. формирование протокола кассовых операций

**69. Установите последовательность действий администратора при заселении гостя в отель**:

а. просит гостя заполнить регистрационную форму

б. просит предоставить паспорт

в. отдает ключ гостю

г. подтверждает детали бронирования

д. информирует о месторасположении комнаты

е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

**70. Установите последовательность действий администратора во время процедуры бронирования**:

а. предлагает варианты на интересующие даты

б. уточняет необходимость включения пакетов питания

в. уточняет имя гостя

г. уточняет даты бронирования

д. верно называет общую стоимость проживания

е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

ж. информирует гостя о стандартном времени заезда

**71.** **Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации об отеле по телефону:**

а. рассказывает о ценовой политике категории номеров

б. уточняет имя

в. сообщает адрес, где находится отель

г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

д. называет бесплатные и дополнительные услугах отеля

е. спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле

ж. спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь?

**72**. **Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на запрос бронирования номера:**

а. реагирует на спец. запрос

б. информирует о тарифе и стоимости проживания

в. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

г. предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей)

д. информирует о правилах отмены бронирования

е. информирует о тарифе и стоимости проживания

ж. благодарит за запрос на бронирование номера

**73.** **Установите последовательность действий администратора при распределении номерного фонда:**

а. благодарит за запрос

б. подсчет верный

в. предлагает вариант размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)

г. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

**74.** **Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю во время проживания:**

а. предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации

б. желает хорошего дня и т. п

в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

г. уточняет имя и номер комнаты

д. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

**75**. **Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на жалобу гостя:**

а. проявляет эмпатию

б. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

в. упоминание в письме произошедшей ситуации

г. благодарит за обращение

д. приносит извинения за предоставленные неудобства

**76. Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации туристической информации по телефону:**

а. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки

б. желает хорошего дня заканчивает разговор

в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

г. администратор упоминает не менее 3 достопримечательностей

д. уточняет у гостя запрос \ детали (задает наводящие вопросы)

е. спрашивает имя

ж. рассказывает каким способом можно добраться (такси \ общественный транспорт и т.д)

е. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки

**77.** **Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю при экстраординарных ситуациях:**

а. приносит извинения за предоставленные неудобства

б. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

в. предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации

г. уточняет имя и номер комнаты

д. желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор

е. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

**78**. **Установите последовательность действий администратора во время процедуры выселения гостя**:

а. спрашивает, нужна ли помощь с багажом

б. вежливо прощается с гостем

в. получает денежные средства (карта, пин-код)

г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

д. спрашивает пользовался ли гость мини баром

е. просит ключи от номера

ж. информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить

з. предлагает вызвать гостю такси

**79. Установите последовательность действий администратора при урегулировании жалоб гостей:**

а. принести извинения

б. пообещать немедленно принять меры

в. получить необходимую информацию

г. поблагодарить гостя, дать возможность высказаться, активно выслушать

д. объяснить, почему вы признательны за жалобу

е. быстро исправить ошибку

ж. сделать все, чтобы предотвратить подобные ошибки

80. **Установите последовательность действий администратора при общении с агрессивными гостями:**

а. дайте гостю возможность высказаться

б. информируйте гостя о каждом предпринимаемом шаге. Сообщите о результатах.

в. оставайтесь спокойным и внимательным.

г. выясните все детали, сделайте заметки

д. предпримите действия. Определите, сможете ли вы самостоятельно решить проблему.

е. снимайте напряжение и благодарите гостя за понимание.

**81. Установите последовательность стадий телефонного разговора:**

а. прием информации

б. прием телефонного звонка

в. соединение с нужной службой или номером гостя

**82. Установите последовательность приема информации по телефону:**

а. передать информацию

б. использовать специальные блокноты и держать их всегда под рукой

в. повторить записанную информацию

г. закончить телефонный разговор попрощавшись

д. записать разборчивым почерком информацию

**83. Установите последовательность действий при соединении с нужным номером:**

а. найти требуемый номер в списках или справочниках гостиницы

б. в случае отсутствия абонента или его нежелания отвечать, проинформировать звонящего, что связь в настоящий момент не может быть установлена

в. установить связь

г. в случае ответа абонента проинформировать о звонке и осуществить соединение

д. дать понять звонящему, что через минуту его соединят с нужным номером

**84. Установите последовательность работников и их деятельности в логический поток от начала до конца процесса прибытия гостя:**

а. выбор категории номера

б. установление платежеспособности гостя

в. предварительное бронирование номера

г. дежурный, паркующий автомобиль

д. назначение номера

е. швейцар

ж. регистрационная карта

з. размещение гостя

**85. Установите последовательность текущей уборки гостиничного номера:**

а. уборка санитарного узла

б. уборка кроватей

в. проветривание комнаты

г. удаление пыли и загрязнений

д. чистка ковровых покрытий и уборка пола

е. уборка и мытье посуды

**86. Установите последовательность уборки гостиничных номеров:**

а. освободившиеся номера

б. занятые номера

в. номера с табличкой «Просьба убрать»

г. свободные забронированные номера

**87. Установите последовательность действий при возникновении пожара**:

а. принятие мер по тушению пожара

б. автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей отеля

в. эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места

г. организация эвакуации гостей

**88. Установите последовательность действий администратора в случае пропущенного гостем обратного рейса**:

а. осуществите бронирование обратного билета

б. если гостю придется остаться еще на сутки, предложите ему снять номер по самому выгодному тарифу

в. предложите гостям позвонить в авиакомпанию от их имени

г. если все номера забронированы, проверьте наличие мест в ближайших отелях

**89. Установите последовательность действий администратора при уличном нападении на гостя:**

а. наберите телефонный номер отделения полиции

б. если у гостя украли ключ, поменяйте защитный код или замените ему замок

в. помогите гостю сохранить спокойствие и почувствовать себя в безопасности

**90. Установите правильную последовательность этапов работы онлайн-бронирования**:

а. проходит платеж клиента, высылается подтверждение об успешном бронировании номера в отеле

б. пользователь выбирает гостиницу по параметрам: страна, город, отель, стоимость

в. заполняется анкета контактной и платежной информации

**91. Установите последовательность рассмотрения заявок:**

а. менеджер принимает решение о том, что сможет предоставить заказанное количество мест.

б. не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места

в. заявка принята к рассмотрению

**92. Установите последовательность действий работы гостя с сайтом гостиницы:**

а. выбирает свободный номер из предложенного списка категорий номеров и заполняет необходимые информационные поля

б. АСУ автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение

в. после получения соответствующих гарантий (предоплата) от клиента гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера

г. клиент заходит на сайт гостиницы и знакомится с правилами бронирования

**93. Установите последовательность создания стандартов сервиса:**

а. адаптация готовых, существующих шаблонов стандартов сервиса

б. доработка получившегося документа при необходимости

в. сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания

**94. Установите последовательность технологии организации питания гостей:**

а. сервировка столов

б. уборка помещения

в. расстановка столов и стульев

г. получение столового белья, посуды

**95. Установите последовательность действий администратора при обращении в отель, крайне нежелательного гостя:**

а. предложить гостю номер в близлежащем отеле, сославшись на отсутствие свободных номеров

б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?

в. попрощаться с гостем и пожелать хорошего дня

г. уточнить имя

д. вежливо отказать в размещении

**96. Установите последовательность действий администратора в ситуации, когда гости заселились в забронированный номер и поняли, что хотели бы сменить номер и категорию:**

а. предложить гостю другие категории номеров, проинформировав о стоимости.

б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?

в. уточнить имя гостя и номер

г. пожелать хорошего дня

д. уточнить пожелания в выборе номера

е. переселить гостя в выбранный им номер

**97. Установите последовательность действий администратора при обнаружении забытых гостями вещей в вестибюле**:

а. убрать вещь для хранения в специальное помещение

б. записать информацию о находке в регистрационный журнал забытых вещей

в. попытаться связаться с гостем

**98. Установите последовательность действий администратора при обращении гостя с жалобой на плохо убранный номер:**

а. отправить в номер горничную для проведения уборки

б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?

в. принести свои извинения за доставленные неудобства

г. предложить гостю отдохнуть в зоне отдыха и выпить кофе на время уборки номера

д. проявить эмпатию

**99. Установите последовательность обслуживания гостей в номере**:

а. спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос

б. встать напротив дверного глазка и постучаться в номер три раза

в. после того, как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени и узнать, можно ли войти в номер.

**100. Установите последовательность действий при получении заявки на бронирование по электронной почте:**

а. накануне заезда сотрудник связывается службы приема и размещения связывается с гостем, напоминает о брони, проговаривает всю информацию

б. данные с распечаткой заявки вносятся в систему

в. заявка на бронирование, которая поступила распечатывается

г. заявка сохраняется в системе и гость получает подтверждение по электронной почте

д. если гость приезжает впервые, то сотрудник отдела службы приема и размещения с ним связывается для выяснения деталей бронирования.