

Тест: "43.00.00 Сервис и туризм".

Группа: **ИТ закрытая форма**

Задание №1

Какое из перечисленных приложений относится к электронным таблицам

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--------|
| 1) | Basic |
| 2) | Excel |
| 3) | Access |
| 4) | Word |

Задание №2

Символ, вводимый с клавиатуры при наборе, отображается на экране дисплея в позиции, определяемой:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------------------------------|
| 1) | задаваемыми координатами |
| 2) | положением курсора |
| 3) | адресом |
| 4) | положением предыдущей набранной буквы |

Задание №3

Назначением графических редакторов является

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | построение и обработка графических изображений |
| 2) | создание графического представления таблицы (диаграмм) |
| 3) | создание анимационных изображений (мультипликации) |
| 4) | обработка текстовой информации |

Группа: **Ит открытая форма**

Задание №4

В ЭВМ используется _____ система счисления

Задание №5

Чтобы автоматически создать оглавление к текстовому документу, необходимо для каждого уровня заголовка в тексте настроить определенный _____

Задание №6

Текстовые процессоры относятся к _____ программному обеспечению

Группа: **ИТ соответствие**

Задание №7

Сопоставьте пароли и их описание

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Известные наборы цифр	1)	QWERTY
2)	Распространённые последовательности на клавиатуре	2)	BOSS
3)	Словарные слова	3)	stopstop
4)	Составленные из двух слов	4)	911

Задание №8

Сопоставьте понятия

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	биты	1)	Октет, группа из 8 бит
2)	пиксели	2)	Единица измерения частоты
3)	герцы	3)	Единица измерения информации в двоичной системе счисления
4)	байты	4)	Элемент матрицы дисплеев, формирующих изображение

Группа: **ИТ последовательность****Задание №9**

Расположите в хронологическом порядке эволюцию носителей информации

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	бумажные носители информации
2)	магнитные диски
3)	флеш-память
4)	оптические накопители

Задание №10

Расположите единицы измерения от наименьшей к наибольшей

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	байт
2)	бит
3)	мегабайт
4)	терабайт

Группа: **СК, станд, сертиф закрытая форма****Задание №11**

Что по латыни означает слово сертификация

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------|
| 1) | сделать верно |
| 2) | точность |
| 3) | правильность |
| 4) | аккуратность |

Задание №12

Метрология - это наука, решающая задачи:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | установление требований к техническому уровню и качеству продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий |
| 2) | разработка требований к стандартам и другим нормативным документам, применяемым для сертификации продукции, процессов и услуг |
| 3) | разработка унифицированных систем документации, систем классификации и кодирования технико-экономической информации |
| 4) | разработка и стандартизация методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений |

Задание №13

Какой орган является верховным органом ИСО.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|-----------------------|
| 1) | СТАКО |
| 2) | Генеральная ассамблея |
| 3) | КАСКО |
| 4) | ПЛАКО |

Группа: СК, станд, сертиф открытая форма

Задание №14

_____ - это приведение какого-либо объекта к единой форме, системе

Задание №15

_____ - это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг

Задание №16

Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в индивидуальном порядке для выполнения работ по _____

Группа: СК, станд, сертиф соответствие

Задание №17

Установите соответствие, за что отвечают перечисленные реквизиты

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	«01»	1)	Государственный герб Российской Федерации
2)	«02»	2)	Герб субъекта Российской Федерации
3)	«10»	3)	Вид документа
4)	«06»	4)	ИНН/КПП

Задание №18

Найдите соответствие между группой и функцией документа

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	правовая	1)	средство организации деятельности
2)	коммуникативная	2)	средство обмена информацией
3)	политическая	3)	письменное доказательство
4)	управленческая	4)	касается государства

Группа: СК, станд, сертиф последовательность

Задание №19

Расположите эталоны по порядку использования в соответствии с государственной поверочной схемой

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Эталон 2 разряда
2)	Эталон 1 разряда
3)	Государственный эталон
4)	Эталон-копия

Задание №20

Расположите последовательно обязательные структурные элементы стандарта

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Приложения обязательные и рекомендуемые
2)	Область применения

3)	Основные нормативные положения стандарта
4)	Нормативные ссылки

Группа: **Охрана труда закрытая форма**

Задание №21	
В каких случаях в состав комиссии по расследованию несчастного случая включается государственный инспектор труда?	
Выберите один из 4 вариантов ответа:	
1)	при гибели в результате несчастного случая более двух работников
2)	при расследовании группового несчастного случая на производстве, тяжелого несчастного случая на производстве, несчастного случая со смертельным исходом.
3)	при групповом несчастном случае с числом погибших пять и более человек
4)	если пострадало более 10 человек с возможными тяжелым инвалидным исходом

Задание №22	
На каких работах запрещается применение труда лиц в возрасте до 18 лет?	
Выберите один из 4 вариантов ответа:	
1)	на работах с вредными и опасными условиями труда
2)	подземных работах
3)	на сверхурочных и ночных
4)	всех вышеназванных

Задание №23	
Какие виды дисциплинарных взысканий предусмотрены Трудовым кодексом РФ?	
Выберите один из 4 вариантов ответа:	
1)	Замечание, выговор, понижение в занимаемой должности, увольнение
2)	Замечание, выговор, строгий выговор, перевод на нижеоплачиваемую работу, увольнение
3)	Замечание, выговор, увольнение
4)	Предупреждение, выговор, увольнение

Группа: **Охрана труда открытая форма**

Задание №24	
Акт по форме Н-1 оформляется в _____ экземплярах, если несчастный случай произошел с работником своей организации	

Задание №25

Вредные условия труда относятся к _____ классу по факторам производственной среды

Задание №26

Согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации минимальная продолжительность обеденного перерыва должна быть не менее ___ минут

Группа: **Охрана труда соответствие**

Задание №27

Установите соответствие между объектами и огнетушителями, используемыми для тушения

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	пенные	1)	для тушения лесного пожара
2)	водяные	2)	для тушения горячих трубопроводов и оборудования
3)	порошковые	3)	для тушения электронной аппаратуры
4)	углекислотные	4)	для тушения твердых веществ

Задание №28

Установить соответствие между последствиями и условиями, создающими опасность

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	влажность	1)	короткое замыкание электропроводки
2)	температура выше +40	2)	пожар
3)	затенённость	3)	травма
4)	загазованность	4)	взрыв

Группа: **Охрана труда последовательность**

Задание №29

Расположите виды защитных сооружений по возрастанию их надежности

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	ямы
2)	противорадиационные укрытия
3)	канавы
4)	подвалы зданий

Задание №30

Последовательность действий при ударе электрическим током

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|------------------------------------|
| 1) | установить степень поражения |
| 2) | освобождение пострадавшего от тока |
| 3) | отключение напряжения |
| 4) | оказать первую помощь |

Группа: **Экономика и право закрытая форма**

Задание №31

Что включает понятие «валовая прибыль предприятия»:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | выручку от реализации продукции |
| 2) | денежное выражение стоимости товаров |
| 3) | разность между выручкой от продаж продукции и полной производственной себестоимостью товарной продукции |
| 4) | прибыль от реализации продукции, результат от прочей реализации доходы от внереализационных операций, расходы и убытки от внереализационных операций |
| 5) | выручку от реализации продукции за вычетом акцизов |

Задание №32

Прибыль до налогообложения определяется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---|
| 1) | как разница между выручкой от продаж и полной себестоимостью проданной продукции |
| 2) | как разница между прибылью от продаж и сальдо операционных и внереализационных доходов и расходов |
| 3) | как разница между валовой прибылью и коммерческими и управленческими расходами |
| 4) | как разница между выручкой от реализации продукции и акцизами |

Задание №33

Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | распределение прибыли между учредителями |
| 2) | получение прибыли |
| 3) | удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных потребностей, социальные, благотворительные, культурные, |

	образовательные или иные общественно-полезные цели
4)	удовлетворение только материальных потребностей

Группа: **Экономика и право открытая форма**

Задание №34

Процесс перенесения стоимости основных фондов на себестоимость изготавливаемой продукции называется _____ основных фондов

Задание №35

_____ - это отношение выручки от реализации продукции к средней стоимости основных средств

Задание №36

Признаком банкротства является неисполнение денежных обязательств в течение _____ месяцев

Группа: **Экономика и право соответствие**

Задание №37

Установите соответствие между элементами производства

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Деньги	1)	Рубль
2)	Сырье	2)	Нефть
3)	Товар	3)	Бензин
4)	Производство	4)	Переработка

Задание №38

Сопоставьте собственников и формы (виды) собственности

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Государственная	1)	железные дороги
2)	Муниципальная	2)	Городской транспорт
3)	Частная	3)	кооперативный магазин
4)	долевая	4)	собственники квартир многоквартирного дома

Группа: **Экономика и право последовательность**

Задание №39

Сформируйте правильную последовательность оборачиваемости оборотных средств

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Производство
2)	Прибыль
3)	Сырье
4)	Товар

Задание №40

Установите последовательность эволюции денег относительно времени появления

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Металлические деньги
2)	Бумажные деньги
3)	Натуральные деньги
4)	Электронные деньги

Группа: **Оборудование, материалы, инструменты закрытая форма**

Задание №41

Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)	счетчик банкнот
2)	кассовый аппарат
3)	POS терминал

Задание №42

Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)	снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов и др
2)	снабжён устройством для сканирования кредитных карт
3)	снабжен сканером для электронных ключей

Задание №43

Для чего служит телетайп-райтер

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)	Устройство для создания электронных ключей
2)	Устройство для фиксации дальних телефонных разговоров
3)	Устройство для просмотра камер видеонаблюдения

Группа: **Оборудование, материалы, инструменты открытая форма**

Задание №44

Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт,

принимаящее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется _____

Задание №45

Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется _____

Задание №46

Устройство для создания электронных ключей в предприятиях туриндустрии называется _____

Группа: **Оборудование, материалы, инструменты соответствие**

Задание №47

Установите соответствие между понятием и определением

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Ваучер-каталог	1)	программно-аппаратный комплекс кассира для осуществления приема платежей от клиентов
2)	Специальный сканер	2)	аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров
3)	Телетайпрайтер	3)	оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке
4)	POS-терминал	4)	аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизирует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца

Задание №48

Установите соответствие между понятием и определением

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Факсимильный аппарат	1)	устройство для печати, которое требует дополнительного управления
2)	Принтер	2)	автономное оборудование, которое позволяет копировать информацию
3)	Копир	3)	прибор, позволяющий переводить бумажный документ в электронный

			формат
4)	Сканер	4)	аппарат для получения и передачи документов на листе в формате А4

Группа: **Оборудование, материалы, инструменты последовательность**

Задание №49			
Установите последовательность работы с POS-терминалом при совершении оплаты			
Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:			
1)	Выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки"		
2)	Дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода		
3)	Провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала		
4)	Связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте и не заблокирована ли она		
5)	Печатание чеков		
6)	Ввести сумму покупки		

Задание №50			
Установите последовательность действий по переводу звонка			
Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:			
1)	Попросить звонящего подождать для уточнения информации		
2)	Нажать клавишу «Hold»		
3)	Попросить звонящего подождать для уточнения информации, набрать внутренний номер сотрудника		
4)	Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов		
5)	Переключиться на звонящего		
6)	В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен		

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ закрытая форма**

Задание №51			
Вид планирования, определяющий основные направления развития организации			
Выберите один из 3 вариантов ответа:			
1)	Стратегическое		
2)	Тактическое		
3)	Оперативное		

Задание №52

К факторам внешней среды косвенного воздействия относится

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- | | |
|----|--------------------------|
| 1) | Социо-культурные факторы |
| 2) | Поставщики |
| 3) | Конкуренты |

Задание №53

Вид организационной структуры, основанный на разделении труда, как по функциям, так и по численности сотрудников

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- | | |
|----|------------------------|
| 1) | Линейная |
| 2) | Линейно-функциональная |
| 3) | Матричная |

Задание №54

Отношения, которые носят характер устойчивых, объективных, существенных, необходимых и повторяющихся при определенных условиях явлений – это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------------|
| 1) | принципы управления |
| 2) | законы управления |
| 3) | стили управления |
| 4) | методы управления |

Задание №55

Выбор, который должен сделать менеджер, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью для реализации управленческих задач – это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--------------------------|
| 1) | управленческое решение |
| 2) | стиль управления |
| 3) | метод управления |
| 4) | делегирование полномочий |

Задание №56

Группа методов управления, к которой относится социометрия

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------------------|
| 1) | Административные |
| 2) | Социально-психологические |
| 3) | Экономические |

Задание №57

Стратегия компромисса в разрешении конфликта характеризуется

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Выходом их конфликтной ситуации, избеганием разногласий
- 2) Отстаиванием своей точки зрения
- 3) Взаимными уступками при решении проблемы

Задание №58

К какому этапу делового общения относятся Продолжительность совещания, Регламент, Контроль

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) подготовка
- 2) проведение
- 3) подведение итогов
- 4) контроль

Задание №59

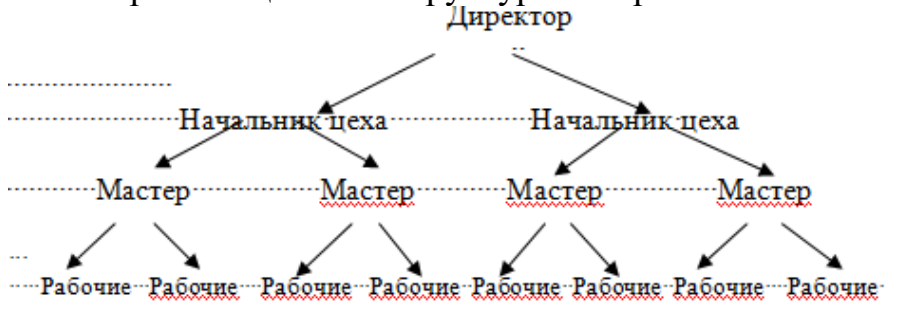
Какой среде предприятия присущи следующие показатели: Потребители; Поставщики материальных, трудовых и финансовых ресурсов; Конкуренты; Закон и государственные органы; Профсоюзы

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) внутренняя среда
- 2) внешняя среда

Задание №60

Какая организационная структура изображена на схеме



Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) матричная
- 2) линейная
- 3) штабная
- 4) функциональная

Задание №61

Лидерство в теории менеджмента можно определить как

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) победу в конфликте
- 2) условия функционирования организации
- 3) размер заработной платы руководителя
- 4) способность оказывать влияние на личность и группы людей

Задание №62

Основная задача сайта отеля/турфирмы.....

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля
- 2) осуществление продвижения и продажи услуг
- 3) реклама гостиницы организации
- 4) формирование положительно имиджа организации
- 5) информирование потребителя об акциях и скидках

Задание №63

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) формирование исследовательской панели
- 2) маркетинговые исследования
- 3) формирование гипотезы
- 4) выборочное исследование

Задание №64

Критерием эффективности менеджмента выступает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) доход
- 2) прибыль
- 3) заработная плата
- 4) уплачиваемые налоги

Задание №65

Информационный стресс возникает

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) в ситуациях житейских или производственных неурядиц

2)	при получении негативной информации
3)	когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации
4)	при получении негативной информации

Задание №66

Документ, регламентирующий производственные информации от руководителя полномочия и обязанности работника называется...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	должностная инструкция
2)	договор найма
3)	распоряжение руководства
4)	приказ

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ** открытая форма

Задание №67

Анри Файоль был основателем _____ школы в управлении

Задание №68

Взыскание относится к группе _____ - _____ методов управления

Задание №69

В иерархической организационной структуре преобладают _____ связи и соблюдается принцип единоначалия

Задание №70

Поставщики относятся к элементам _____ среды организации

Задание №71

Иерархическая теория потребностей А.Маслоу относится к _____ теориям мотивации

Задание №72

Сотрудничество с подчиненными при принятии решений характеризуют руководителя _____ стиля управления

Задание №73

Организационно – распорядительные методы управления базируются на _____ мотивации

Задание №74

Предметом труда менеджера является _____

Задание №75

Перечислите функции управления в их строгой последовательности: планирование, организация, _____, контроль

Задание №76

Внешняя среда характеризуется сложностью, _____, неопределенностью

Задание №77

Сопоставление полученного результата с запланированным – это функция _____

Задание №78

Стратегия маркетинга, связанная с повышенной долей риска - это _____ маркетинг

Задание №79

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

Задание №80

Молодежный туризм охватывает сегмент потребителей в возрасте до ____ лет

Задание №81

Организация производства и сбыта продукции, основанная на изучении потребности рынка в товарах и услугах называется _____

Задание №82

_____ мотивация - это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ соответствие**

Задание №83

Установите соответствие между положениями теорий мотивации и их авторами

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1) Существуют две большие категории	1) Мак-Клеланд
-------------------------------------	----------------

	потребностей: гигиенические факторы и мотивирующие факторы. Гигиенические факторы связаны с окружающей средой, в которой осуществляется работа, а мотивирующие — с характером работы		
2)	Можно выделить пять основных групп потребностей. Следующая в иерархии потребность удовлетворяется после того, как полностью удовлетворена потребность предыдущего уровня	2)	Ф.Герцберг
3)	Ведущими являются потребности высших уровней: стремление к власти, успеху и причастности (признанию и принадлежности)	3)	А.Маслоу

Задание №84

Установите соответствие характеристик власти с их видами

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Основана на харизме – силе личных качеств и способностей лидера	1)	экспертная власть
2)	Подчинённый принимает на веру профессионализм менеджера, его опыт и знания	2)	власть, основанная на вознаграждении
3)	Применение данной формы власти возможно, если руководитель обладает достаточными ресурсами	3)	эталонная власть

Задание №85

Установите соответствие стратегий поведения в конфликте

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения	1)	сотрудничество
2)	Характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы сопер-	2)	компромисс

	ника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений		
3)	Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна — каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены!	3)	избегание

Задание №86

Установите соответствие между понятием и определением

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Деловое общение - это	1)	средство взаимосвязи между людьми в целях достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы
2)	Переговоры - это	2)	форма управленческой деятельности, во время которой происходит обмен информацией между подчиненными и руководителями, принимаются управленческие решения
3)	Совещание - это	3)	процесс взаимодействия людей путем обмена деловой информацией

Задание №87

Установите соответствие между фазами процесса принятия управленческих решений и их содержанием

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Фаза подготовки	1)	доведение заданий до исполнителей, формирование и исполнение организационного плана и организация контроля
2)	Фаза принятия	2)	уяснение проблемы, анализ исходной ситуации, постановка задачи, разработка вариантов решения
3)	Фаза организации выполнения	3)	анализ предлагаемых вариантов,

			выбор оптимального варианта
--	--	--	-----------------------------

Задание №88

Установите соответствие между группами потребностей, формами их проявления и средствами удовлетворения

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

1)	Физиологические потребности	1)	быть необходимым другим людям, быть «включенным в коллектив»
2)	Потребности в безопасности	2)	восприятие человека как неповторимой и одновременно сложной личности
3)	Социальные потребности	3)	самоуважение, уверенность в себе, стремление к власти
4)	Потребности в уважении	4)	защита от физических опасностей, пожаров, несчастных случаев
5)	Потребности в самовыражении	5)	потребность в пище, одежде, укрытии

Задание №89

Установите соответствие между стилями управления и присущими им характеристиками

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Авторитарный	1)	эгоистичный
2)	Демократический	2)	добросердечный
3)	Либеральный	3)	агрессивный

Задание №90

Установите соответствие между признаками сегментации и их критериями

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Географический	1)	уровень образования и доходов
2)	Демографический	2)	плотность и численность населения, административное деление
3)	Социально-экономический критерий	3)	поведение индивидуума, стиль жизни, личностные качества
4)	Психографический	4)	возраст, пол потребителей, размер семьи

Задание №91

Установите соответствие между способами восприятия рекламы и

классификацией рекламы			
Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:			
1)	Зрительная	1)	телереклама
2)	Слуховая	2)	ароматизированная листовка
3)	Зрительно-обонятельная	3)	реклама по радио
4)	Зрительно-слуховая	4)	витрина

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ** последовательность

Задание №92	
Установите последовательность потребностей согласно иерархии по А.Маслоу	
Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:	
1)	Потребность в защищенности
2)	Физиологические потребности
3)	Потребность в принадлежности
4)	Потребность в самовыражении
5)	Потребность в уважении

Задание №93	
Установите последовательность этапов стратегического планирования организации (М.Мескон)	
Укажите порядок следования всех 8 вариантов ответа:	
1)	Оценка и анализ сильных и слабых сторон
2)	Формулировка целей
3)	Анализ и оценка стратегии
4)	Определение миссии
5)	Изучение стратегических альтернатив
6)	Выбор стратегии
7)	Реализация стратегии
8)	Оценка и анализ внешней среды

Задание №94	
Установите последовательность этапов организации и проведения делового совещания	
Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:	
1)	Проведение
2)	Подведение итогов
3)	Контроль
4)	Подготовка

Задание №95

Установите последовательность осуществления функций управления

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--------------|
| 1) | Контроль |
| 2) | Мотивация |
| 3) | Планирование |
| 4) | Организация |

Задание №96

Установите последовательность процесса проведения «Мозгового штурма»

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------------|
| 1) | Оценка идей |
| 2) | Группировка и отбор |
| 3) | Генерация идей |
| 4) | Постановка проблемы |

Задание №97

Установите последовательность этапов процесса контроля

Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | Определение стандартов |
| 2) | Сравнение показателей с установленными стандартами, определение степени отклонений |
| 3) | Измерение фактически достигнутых результатов |

Задание №98

Установите последовательность этапов маркетинговых исследований

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- | | |
|----|---|
| 1) | Определение объектов исследования |
| 2) | Разработка плана исследования |
| 3) | Анализ информации данных |
| 4) | Представление результатов |
| 5) | Сбор данных |
| 6) | Определение проблемы и целей исследования |

Задание №99

Установите последовательность этапов рекламной кампании

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- | | |
|----|-------------------------------|
| 1) | Разработка рекламной кампании |
|----|-------------------------------|

2)	Реализация рекламной кампании
3)	Ситуационный анализ
4)	Коррекция рекламной кампании
5)	Анализ рекламной кампании
6)	Стратегическое планирование

Задание №100

В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Организация
2)	Мотивация
3)	Контроль
4)	Планирование

Группа: **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА** закрытая форма

Задание №101

Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	паспорт
2)	виза
3)	миграционная карта
4)	уведомление о прибытии

Задание №102

Показатели, определяющие бронирование номера в отеле

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)
2)	срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
3)	название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
4)	название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

Задание №103

Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
2)	категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих
3)	число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
4)	категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

Задание №104

Единый расчетный час в гостинице

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	10:00 часов текущих суток по местному времени
2)	12:00 часов текущих суток по местному времени
3)	14:00 часов текущих суток по местному времени
4)	16:00 часов текущих суток по местному времени

Задание №105

Ключ от номера выдается при предъявлении гостем

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	паспорта
2)	уведомления о прибытии иностранного гражданина
3)	заявки на бронирование мест
4)	карты гостя

Задание №106

Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	к правилам при приеме клиентов
2)	к правилам при выписке клиентов
3)	к правилам при отъезде клиента
4)	к правилам гостеприимства

Задание №107

Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	трансфер
2)	побудка к определенному времени
3)	дополнительный комплект белья

4)	услуги room-service
----	---------------------

Задание №108

Выберите из предложенных меню английский завтрак

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок
2)	Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты
3)	Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода
4)	Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок

Задание №109

Для таймшера характерна категоризация средств размещения по

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	уровню и качеству обслуживания
2)	количеству предоставляемых услуг
3)	сезонности
4)	местоположению

Задание №110

Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	переводит бронь в разряд негарантированной
2)	отменяет бронирование
3)	ничего не делает
4)	занести клиента в «черный список»

Задание №111

Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	количество номеров, отменяемых в последний момент
2)	количество забронированных номеров
3)	количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
4)	среднестатистический размер допустимых перебронирований

Задание №112

Тип номера - apartament представляет собой

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов |
| 2) | номера, приближенные к виду современных квартир (2-х или более комнатная квартира) |
| 3) | семейная комната размером больше стандартной |
| 4) | двухместный номер |

Задание №113

По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 1) | системы АА |
| 2) | звездная (Европейская классификация) |
| 3) | системы В&В |
| 4) | открытой системы |

Задание №114

Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в Российской Федерации обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|-----------|
| 1) | Без звезд |
| 2) | 2 звезды |
| 3) | 3 звезды |
| 4) | 5 звезд |

Задание №115

Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в Российской Федерации обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|----------|
| 1) | 2 звезды |
| 2) | 3 звезды |
| 3) | 4 звезды |
| 4) | 5 звезд |

Задание №116

Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|---------------|
| 1) | устно |
| 2) | письменно |
| 3) | по телефону |
| 4) | в любой форме |

Группа: **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА** открытая форма

Задание №117

_____ бронирование - это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время.

Задание №118

Результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем, по удовлетворению потребностей потребителя является _____

Задание №119

Тип питания « _____ » обозначается аббревиатурой FB

Заполните пропуски:

[] []

Задание №120

На _____ завтрак предлагается следующий набор блюд: яичница с беконом, маринованный огурчик, свежий помидор, апельсиновый сок и кофе

Задание №121

Совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой называются _____ (название на английском языке)

Заполните пропуски:

[] []

Задание №122

_____ – это специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

Задание №123

Формированием туристского продукта в Российской Федерации занимаются _____

Задание №124

Конференц-зал с соответствующим оборудованием обязательно должен быть в гостинице категории _____ звезд

Задание №125

Услуги «Швейцара» предоставляются в гостинице, начиная с категории _____ звезды

Задание №126

Ежедневная смена постельного белья должна осуществляться в гостинице категории _____ звезд

Задание №127

_____ отели - средства размещения, расположенные на курорте оздоровительного характера с использованием природных факторов

Задание №128

Нестабильность _____ на туристический продукт зависит от сезонных колебаний

Задание №129

Система _____ - это самая распространенная в мире классификация гостиниц

Задание №130

Статус номера – « _____ » обозначается аббревиатурой DT

Задание №131

Перевозка туристов от места прибытия (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа это _____

Задание №132

Статус номера – " _____ " обозначается аббревиатурой ОС

Группа: **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**
соответствие

Задание №133

Установите соответствие между этапом экспертной оценки гостиниц и его содержанием согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:			
1)	Первый этап	1)	проводится оценка номеров гостиницы
2)	Второй этап	2)	проводится балльная оценка гостиницы
3)	Третий этап	3)	проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий
4)	Четвертый этап	4)	проводится балльная оценка номеров гостиницы

Задание №134

Установите соответствие между категорией номера и требованиями к нему согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:			
1)	"апартамент"	1)	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
2)	"сюит"	2)	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
3)	"джуниор сюит"	3)	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек
4)	вторая категория	4)	однокомнатный номер в

		<p>средстве размещения площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета</p>
--	--	---

Задание №135

Установите соответствие между группами (стейкхолдерами), окружающими туристскую фирму и видами, которые входят в эти группы

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Финансовые круги	1)	негосударственные формирования, союзы и ассоциации потребителей, а также население, не выступающее в качестве какой-либо организованной силы, например, жители курортной зоны
2)	Средства массовой информации	2)	персонал фирмы
3)	Общественность	3)	пресса, радио, телевидение, Интернет-среда
4)	Внутренние стейкхолдеры	4)	банки, инвестиционные фонды, финансовые, страховые компании, частные инвесторы

Задание №136

Установите соответствие понятий и определений

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1)	Объекты культурного наследия федерального значения	1)	объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры муниципального образования
2)	Объекты культурного наследия регионального значения	2)	объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры Российской Федерации, а

		также объекты археологического наследия
3)	Объекты культурного наследия местного значения	3) объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры субъекта Российской Федерации

Задание №137

Установите соответствие понятий и определений

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Лечебно-оздоровительные местности и курорты	1) уникальные, невозполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношениях природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения
2)	Памятники природы	2) территории (акватории), имеющие особое значение для сохранения или восстановления природных комплексов и их компонентов и поддержания экологического баланса
3)	Дендрологические парки и ботанические сады	3) территории (акватории), пригодные для организации лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха населения и обладающие природными лечебными ресурсами
4)	Государственные природные заказники	4) природоохранные учреждения, в задачи которых входит создание специальных коллекций растений в целях сохранения разнообразия и обогащения растительного мира, а также осуществление научной, учебной и просветительской деятельности

Задание №138

Установите соответствие между договором о квоте мест с туроператором и

ценой на гостиничные номера для туроператора		
Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:		
1)	Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%	1) туроператор старается договориться с владельцем гостиницы о максимально возможном снижении цен на размещение в отеле
2)	Договором о квоте мест без гарантии заполнения	2) при таком варианте взаимоотношений действуют обычные тарифы на гостиничные номера (разовые заявки на условиях стандартной комиссии)
3)	Договором о твердой закупке мест с полной оплатой	3) расчет за номера идет по обычным тарифам
4)	Договором о текущем бронировании	4) цены на места (номера) будут ниже, чем обычные тарифы

Задание №139

Установите соответствие между классом турпродукта и требованиям к ним

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Класс люкс	1) размещение в гостиницах категории 4 - 5 , перелет первым или бизнес-классом, хорошая кухня, индивидуальный трансфер
2)	Первый класс	2) размещение в гостиницах категории 5 звезд , или роскошных внекатегорийных отелях, перелет первым классом, индивидуальный трансфер на автомобилях класса люкс
3)	Туристский класс	3) размещение в гостиницах категории 1-2 , перелет чартерным рейсом, трансфер на общественном транспорте
4)	Экономический класс	4) размещение в гостиницах категории 2 - 3 , перелет экономклассом, групповой трансфер

Задание №140

Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	Ресторан	1)	предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
2)	Бар	2)	специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
3)	Буфет	3)	предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления
4)	Кафе	4)	предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления

Задание №141

Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1)	А парт	1)	метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора
2)	Табльдот	2)	метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню
3)	А ля карт	3)	метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени

4)	Шведский стол	4)	метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки
----	---------------	----	--

Группа: **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**
последовательность

Задание №142

Установите последовательность порядка обслуживания гостей

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

1)	Прием и размещение
2)	Бронирование
3)	Регистрация по прибытии
4)	Оплата номера и дополнительных услуг
5)	Выписка гостя

Задание №143

Установите последовательность заселения гостей через агентство, гости впервые в отеле

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Просит гостя заполнить форму и подписать
2)	Администратор приветствует гостей; Находит имя в списке
3)	Спрашивает паспорт и ваучер
4)	Подтверждает детали бронирования

Задание №144

Установите последовательность в порядке повышения качества предоставления услуг в зависимости от класса турпродукта

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Туристский класс
2)	Экономический класс
3)	Первый класс
4)	Класс люкс

Задание №145

Установите последовательность в порядке убывания стоимости туров в зависимости от их класса

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	Туристский класс
----	------------------

2)	Экономический класс
3)	Первый класс
4)	Класс люкс

Задание №146

Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

1)	Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
2)	Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
3)	Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
4)	Уточнить тариф/питание
5)	Получить аванс / полную оплату от потребителя
6)	Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

Задание №147

Установите последовательность формирования взаимоотношений между турфирмой и гостиничным предприятием

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

1)	Технологические операции по бронированию
2)	Изучения рынка услуг
3)	Определение субъектов взаимоотношений
4)	Проведение взаиморасчетов в рамках соглашения
5)	Заключение соглашений о сотрудничестве
6)	Периодический контроль и анализ совместной деятельности туристической гостиница экономический

Задание №148

Установите последовательность уборки номера

Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа:

1)	Сан.узел
2)	Комната
3)	Коридор

Задание №149

Установите в какой последовательности начинается уборка комнаты

Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа:

1)	Открываются окна
----	------------------

2)	Замена постельного белья
3)	Вытирание пыли

Задание №150

Установите последовательность сервировки стола?

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

1)	скатерть
2)	тарелки
3)	приборы
4)	салфетки