



**Демоверсия
профессионального комплексного задания
I уровня
заключительного этапа Всероссийской
олимпиады профессионального мастерства**

Инвариантная часть

Тема №1: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Дан фрагмент электронной таблицы:

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

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

- а. 50
 - б. 40
 - в. 30
 - г. 20
2. Что является основной информационной единицей базы данных?
- а. Таблица
 - б. Запись
 - в. Поле
 - г. Отчёт
3. Единица измерения тактовой частоты:
- а. Мегагерц
 - б. Килобайт
 - в. Гигабит
 - г. Мегабайт
4. Какой способ представления информации использует всемирная паутина WWW?
- а. цифровой
 - б. аналоговый
 - в. гипертекстовый
 - г. цифро-аналоговый
 - д. числовой
5. Как называется топология локальной сети, в которой все рабочие станции соединены с сервером?
- а. кольцо
 - б. шина
 - в. звезда
 - г. древовидное
 - д. паутина
6. Поле MEMO Microsoft Access может содержать:
- а. Число любого типа

- б. Алфавитно-цифровые символы
- в. Дату или время
- г. Рисунок
- д. Звуковой файл

7. Какой IP адрес компьютера записан верно:

- а. 200.0.0.109
- б. 256.123.07
- в. 212:192:21:1
- г. 102:052:132:08

8. Минимальным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, называется _____.

9. В электронных таблицах выделена группа ячеек A1:B3. В эту группу входит __ ячеек. Ответ запишите цифрой.

10. В документе MS Word текст, расположенный между двумя символами ¶ называется _____

11. _____ - устройство для автоматического считывания с бумажных носителей и ввода в компьютер машинописных текстов, графиков, рисунков, чертежей.

12. В Microsoft Word существует _____ вида списков. Ответ запишите цифрой.

13. После отключения питания компьютера, теряется вся информация, которая находилась в _____ памяти компьютера

14. Вид компьютерной графики с представлением изображения в виде совокупности объектов называется _____

15. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются _____

16. Установите соответствие:

1	Браузер	А	WWW
2	Электронная почта	Б	Yandex
3	Поисковый сервер	В	Internet Explorer
4	Всемирная паутина	Г	OutlookExpress

Запишите ответ:

1	2	3	4

17. Установите соответствие между типом файла и его расширением:

1	Текстовый файл	А	*.ppt
2	Презентация	Б	*.avi
3	Видео-файл	В	*.doc
4	Аудио-файл	Г	*.mp3

Запишите ответ:

1	2	3	4

--	--	--	--

18. Установите соответствие терминов и определений Excel:

1	Ячейка	А	Документ, имеющий вид таблицы, состоящий из n строк и столбцов, в которых хранятся данные.
2	Лист	Б	Файл, предназначенный для хранения электронной таблицы
3	Диапазон	В	Основной элемент электронной таблицы
4	Книга	Г	Одна или несколько выделенных прямоугольных областей ячеек

Запишите ответ:

1	2	3	4

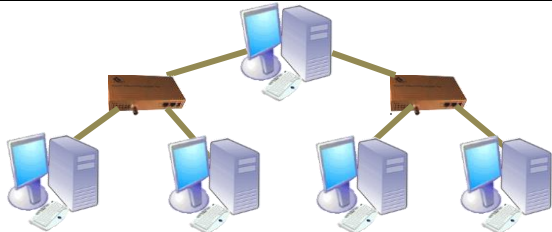
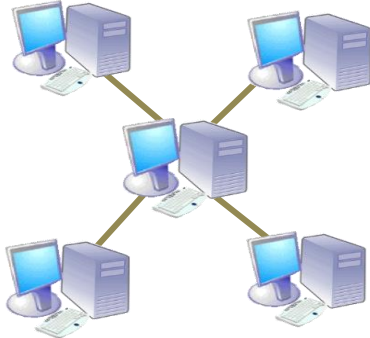
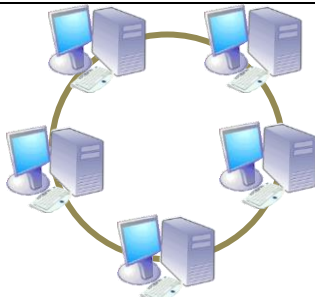
19. Установите соответствие названий диаграмм их назначению:

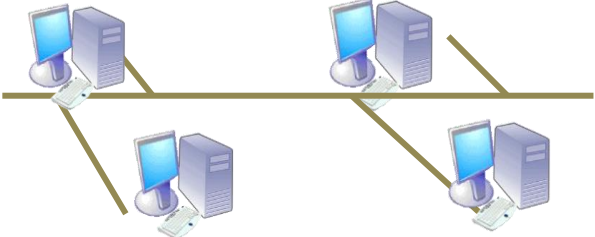
1	График	А	Показывает изменение данных на протяжении отрезка времени. Для наглядного сравнения различных величин используются вертикальные столбцы
2	Гистограмма	Б	Позволяет показать отношение частей к целому. Может включать несколько рядов данных.
3	Кольцевая	В	Показывает соотношения между различными частями одного ряда данных, составляющего в сумме 100%.
4	Круговая	Г	Показывает, как меняется один из показателей (Y) при изменении другого показателя (X) с заданным шагом.

Запишите ответ:

1	2	3	4

20. Установите соответствие топологий компьютерных сетей и их схем:

1	Общая шина	А	
2	Кольцевая сеть	Б	
3	Звездообразная сеть	В	

4	Древовидная сеть	Г	
---	------------------	---	--

Запишите ответ:

1	2	3	4

21. Установите соответствие терминов и их описаний:

1.	Процессор	А	Устройство, позволяющее пользователю вводить информацию в компьютер (устройство ввода)
2.	Клавиатура	Б	Внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для вывода текстовой или графической информации, хранящейся в компьютере, на бумажный носитель
3.	Монитор	В	Микросхема, которая исполняет машинные команды (инструкции), главная часть аппаратного обеспечения компьютера или программируемого логического контроллера
4.	Принтер	Г	Устройство, предназначенное для воспроизведения видеосигнала и визуального отображения информации, полученной от компьютера

Запишите ответ:

1	2	3	4

22. Установите соответствие между программой и ее функцией:

1	Создание презентаций	А	Microsoft Word
2	Создание текстовых документов	Б	Microsoft Excel
3	Создание публикаций	В	Microsoft PowerPoint
4	Создание электронных таблиц	Г	Microsoft Publisher

Запишите ответ:

1	2	3	4

23. Установите соответствие:

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

4	Информационные технологии	Г	Персональный компьютер, позволяющий пользоваться услугами, предоставляемыми серверами
---	---------------------------	---	---

Запишите ответ:

1	2	3	4

24. Установите в хронологической последовательности этапы развития информационных технологий:

- а. «Электронная» технология
- б. «Механическая» технология
- в. «Ручная» технология
- г. «Компьютерная» технология
- д. «Электрическая» технология
- е. Сетевая технология

25. Установите правильную последовательность действий для вычисления данных по формуле в MS Excel:

- а. Нажать кнопку «Enter»
- б. Выделить ячейку
- в. Ввести формулу
- г. Ввести знак =

26. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

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

27. Укажите последовательную цепочку элементов, образующую адрес электронной почты:

- а. Имя пользователя
- б. Символ @
- в. Домен
- г. Имя почтового сервера.

28. Укажите последовательность действий в алгоритме построения диаграммы в табличном процессоре MS Excel:

- а. Выбрать на вкладке Вставка тип диаграммы
- б. Уточнить вид диаграммы
- в. Выделить необходимые данные для построения диаграммы
- г. Оформить диаграмму по требованию, используя вкладку Макет

29. Установите последовательность установления нестандартного количества колонок в документе редактора MS Word:

- а. Выбрать вкладку Разметка страницы
- б. Выбрать функцию Другие колонки
- в. Выбрать команду Колонки
- г. Выделить разбиваемый текст
- д. Выбрать группу Параметры страницы

30. Установите последовательность действий в алгоритме настройки непрерывной демонстрации слайдов электронной презентации MS Power Point:
- а. Выбрать вкладку Показ слайдов
 - б. В Параметрах показа установить галочку Непрерывный цикл до нажатия клавиши «Esc»
 - в. Выбрать группу Настройка
 - г. Выбрать команду Настройка демонстрации

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

31. Установите последовательность действий в алгоритме настройки непрерывной
- а. ISO
 - б. IEC
 - в. EAC
 - г. CEN
32. Аккредитация – это...
- а. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания
 - б. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции
 - в. Процесс, устанавливающий правила определения результатов испытаний
 - г. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности
33. Подтверждениями соответствия являются:
- а. Сертификация и декларация продукции
 - б. Сертификат и декларация соответствия
 - в. Знак соответствия
 - г. Сертификат и декларация и знак соответствия
34. Процедура, позволяющая установить соответствие между требованиями стандарта и характеристиками конкретной продукции:
- а. стандартизация
 - б. сертификация
 - в. симплификация
 - г. спецификация
35. Технический регламент принимается:
- а. руководством министерства
 - б. Федеральным законом Постановлением правительства
 - в. главным инженером предприятия
36. Деятельность по стандартизации открыта для соответствующих органов, государств одного географического, политического или экономического региона мира это.....
- а. национальная стандартизация
 - б. региональная стандартизация
 - в. международная стандартизация
 - г. административно-территориальная
37. Стандартизация, метрология и сертификация являются основными инструментами обеспечения...

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

38. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе _____

39. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это _____

40. В случае соответствия объекта сертификации на основании акта о соответствии объекта выдается _____ соответствия исследуемого объекта требуемым параметрам качества

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

42. _____ - конечный результат любого производственного процесса

43. Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов любой страны это _____ стандартизация

44. _____ не является участником сертификации

45. Документ, содержащий нормы, правила и характеристики относящейся к конкретному виду выпускаемой продукции (услуги) это – _____

УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ

46. Установите соответствие между знаками и их названиями:

1		А	Знак обращения на рынке Российской Федерации
2		Б	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
3		В	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС
4		Г	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза

Запишите ответ:

1	2	3	4

47. Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:

1	ГОСТ	А	Республиканский стандарт
2	ОСТ	Б	Стандарт организация
3	РСТ	В	Отраслевой стандарт
4	СТО	Г	Государственный стандарт

Запишите ответ:

1	2	3	4

48. Установите соответствие между термином и определением:

1	Стандартизация	А	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства
2	Метрология	Б	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил
3	Сертификация	В	Форма подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям

Запишите ответ:

1	2	3

49. Установите соответствие между термином и документом:

1	Сертификат соответствия техническому регламенту	А	Название документа, которым завершается процесс сертификации
2	Декларация о соответствии	Б	Документ, в котором производитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует требованиям нормативных документов
3	Знак соответствия	В	Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту
4	Сертификат соответствия	Г	Документ, в котором подтверждается соблюдение требований безопасности к продукции, попадающей под действие технических регламентов Таможенного союза

Запишите ответ:

1	2	3	4

50. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Международная стандартизация	А	Участие по стандартизации осуществляется в крае, области, округе.
2	Национальная стандартизация	Б	Участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира.
3	Региональная стандартизация	В	Участие по стандартизации открыто для соответствующих органов всех стран

4	Административно-территориальная	Г	Работа по стандартизации в масштабе одной страны
---	---------------------------------	---	--

Запишите ответ:

1	2	3	4

51. Установите соответствие между термином и определением:

1	Контроль качества	А	Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.
2	Испытание	Б	Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.
3	Контроль	В	Проверка соответствия действительных значений показателей качества продукции.
4	Измерение	Г	Нахождение значения физической величины опытным путем с помощью специальных технических средств

Запишите ответ:

1	2	3	4

52. Установите соответствие между термином и определением:

1	Услуга	А	Деятельность, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей организации и/или физических лиц
2	Продукция	Б	Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя и внутренней деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя
3	Работа	В	Результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях
4	Стандартизация	Г	Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования

Запишите ответ:

1	2	3	4

53. Установите соответствие между уровнем стандартизации и нормативным документом:

1	Международная стандартизация	А	ИСО
2	Национальная стандартизация	Б	СТО
3	Региональная стандартизация	В	ГОСТ Р

4	Стандартизация организаций	Г	EN
---	----------------------------	---	----

Запишите ответ:

1	2	3	4

54. 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

55. Укажите в последовательности участников системы сертификации, начиная с заявителя:

- а. Органы сертификации
- б. Испытательные лаборатории
- в. Заявитель
- г. Центральный орган сертификации

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

- а. ГОСТ
- б. СТП
- в. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»
- г. ОСТ

57. Укажите верный алгоритм проведения процесса сертификации:

- а. Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям
- б. Заявка на сертификацию
- в. Решение по сертификации
- г. Анализ результатов оценки соответствия

58. Укажите правильную последовательность разделов ГОСТа:

- а. Нормативные ссылки
- б. Термины, определения и сокращения
- в. Общие требования
- г. Область применения

59. Установите правильную последовательность ЖЦП (жизненного цикла продукции):

- а. Производство
- б. Утилизация
- в. Эксплуатация
- г. Проектирование

60. Укажите правильную последовательность уровней нормативных документов в системе ГСС, в порядке возрастания их значения:

- а. Технические условия
- б. Техническое законодательство
- в. Отраслевые стандарты
- г. Межгосударственные стандарты

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

61. Какой организации предоставляется право устанавливать заключительный диагноз хронического профессионального заболевания?
- а. Учреждению здравоохранения по месту жительства пострадавшего работника
 - б. Центру профессиональной патологии, а также специализированным лечебно-профилактическим учреждениям, имеющим соответствующую лицензию
 - в. Медицинскому работнику организации
62. Что должен делать специалист по охране труда на предприятии?
- а. Проведение специальной оценки условий труда
 - б. Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты
 - в. Извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае на производстве
63. Что такое гигиенические критерии, где и для чего они используются?
- а. Показатели, позволяющие оценить степень отклонений параметров производственной среды и трудового процесса от действующих гигиенических нормативов;
 - б. ориентировочные показатели оценки состояния условий труда;
 - в. заранее обусловленные нормативные величины
64. Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой проводит:
- а. непосредственный руководитель работ
 - б. инженер по охране труда
 - в. работодатель
65. Какими из перечисленных огнетушителей нельзя тушить электроустановки под напряжением?
- а. Порошковый огнетушитель ОП-5
 - б. Углекислотный огнетушитель ОУ-8
 - в. Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50
66. Как называется кровотечение, при котором кровь ярко-красного цвета, бьет пульсирующей струей в такт с сокращениями мышц сердца?
- а. Венозное
 - б. Внутреннее
 - в. Артериальное
 - г. Капиллярное
67. Каким законом определены права, свободы, обязанности и ответственность военнослужащих?
- а. Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе»
 - б. Федеральным законом «О статусе военнослужащих»
 - в. Федеральным законом «Об обороне»
 - г. Федеральным законом «О мобилизационной подготовке и мобилизации в РФ»

68. Противорадиационное укрытие защищает от:

- а. химического и бактериологического оружия;
- б. ударной волны, радиоактивного заражения и химического оружия;
- в. проникающей радиации, светового излучения;
- г. электромагнитного импульса.

69. Техника безопасности – это система _____ мероприятий и технических средств, предотвращающих воздействие на работающих опасных производственных факторов (ОПФ)

70. Вредный производственный фактор – это производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его _____

71. Работникам моложе 18 лет ежегодный оплачиваемый отпуск устанавливается продолжительностью не менее _____ календарного дня

72. Срок расследования несчастного случая по заявлению пострадавшего _____

73. Чрезвычайная ситуация – это _____ на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли человеческие жертвы и т.д.

74. При разрушении энергосберегающих ламп выделяются опасные для здоровья пары _____

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

76. _____ - это система политических, экономических, военных, социальных, правовых и иных мер по подготовке к вооруженной защите и вооруженная защита РФ, целостности и неприкосновенности ее территорий.

77. Установите соответствие между видом инструктажа по охране труда и временем его проведения:

	Наименование		Характеристика
1	Вводный инструктаж	А	Перед первым допуском к работе
2	Первичный инструктаж	Б	Не реже одного раза в полгода
3	Повторный инструктаж	В	При выполнении разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями по специальности
4	Целевой инструктаж	Г	При поступлении на работу

Запишите ответ:

1	2	3	4

78. Установите правильную характеристику условий труда работников:

1	Вредные	А	Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
---	---------	---	--

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

79. Сопоставьте виды производственных травм в зависимости от вида травмирующего фактора:

1	Баротравмы	А	Вызваны ожогами и обморожениями
2	Электротравмы	Б	Вызваны быстрым изменением давлением атмосферного воздуха
3	Психические	В	Вызваны воздействием электрического тока
4	Термические	Г	Вызваны тяжелыми психологическими потрясениями

Запишите ответ:

1	2	3	4

80. Установленные параметры микроклимата на предприятиях и в организациях:

1	Относительная влажность воздуха, %	А	20-23°C
2	Скорость движения воздуха, м/с	Б	18-22°C
3	Температура воздуха, °C	В	40-60%
4	Температура поверхностей, °C	Г	0,1-03 , м/с

Запишите ответ:

1	2	3	4

81. Установите соответствие между типом отравляющего вещества и признаками его применения:

1	Нервно-паралитического действия	А	Галлюцинации, страх, подавленность, слепота, глухота
2	Кожно-нарывного действия	Б	Острое жжение и боль во рту, горле, глазах, слезотечение, кашель
3	Удушающего действия	В	Металлический привкус во рту, слабость, головокружение, резкие судороги, паралич
4	Общеядовитого действия	Г	Покраснение кожи, образование мелких пузырей, жжение
5	Раздражающего действия	Д	Сладковатый привкус во рту, кашель,

			головокружение, общая слабость
6	Психохимического действия	Е	Слюнотечение, сужение зрачков, затруднение дыхания, тошнота, рвота

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6

82. Установите соответствие между степенью отморожения и его проявлением:

1	1 степень	А	
2	2 степень	Б	
3	3 степень	В	
4	4 степень	Г	

Запишите ответ:

1	2	3	4

83. Найдите соответствие состава военнослужащих и воинского звания:

1	Младшие войсковые офицеры	А	контр-адмирал
2	Высшие офицеры флота	Б	майор
3	Старшие войсковые офицеры	В	старший лейтенант
4	Младшие офицеры флота	Г	капитан-лейтенант

Запишите ответ:

1	2	3	4

84. Найдите соответствие название военного округа и штаба округа:

1	Восточный ВО	А	Санкт-Петербург
2	Центральный ВО	Б	Хабаровск
3	Южный ВО	В	Екатеринбург
4	Западный ВО	Г	Ростов-на-Дону

Запишите ответ:

1	2	3	4

85. Укажите последовательность действий по оказанию первой помощи пострадавшему при поражении электрическим током:

- Убедиться в отсутствии пульса на сонной артерии и реакции зрачков на свет
- Оттащить пострадавшего на безопасное расстояние
- Приступить к реанимационным мероприятиям
- Обесточить пострадавшего

86. Укажите правильную последовательность мероприятий по охране труда при оформлении работника на работу:

- Проведение первичного инструктажа
- Проверка знаний по охране труда
- Проведение вводного инструктажа по охране труда
- Обучение по охране труда

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

- Первичный инструктаж на рабочем месте
- Вводный инструктаж по охране труда
- Повторный
- Целевой

88. Укажите правильную последовательность действий при надевании противогаза:

- Приложить нижнюю часть шлем-маски под подбородок и резким движением рук вверх и назад натянуть ее на голову так, чтобы не было складок, а очковый узел пришелся против глаз
- Сделать полный выдох, открыть глаза и возобновить дыхание. Затем можно надеть головной убор и закрепить противогаз на боку
- Необходимо задержать дыхание, закрыть глаза, снять головной убор
- Вынуть шлем-маску и взять ее обеими руками за утолщенные края у нижней части так, чтобы большие пальцы были снаружи, а остальные внутри

89. Укажите правильную последовательность действий при неполной разборке автомата Калашникова:

- Отделить затворную раму с затвором
- Отделить шомпол
- Отделить магазин
- Проверить, нет ли патрона в патроннике (снять автомат с предохранителя, отвести рукоятку затворной рамы назад, отпустить рукоятку, спустить курок с боевого взвода, при положении автомата под углом 45—60 градусов от поверхности стола)
- Отделить крышку ствольной коробки
- Отделить затвор от затворной рамы

- ж. Отделить возвратный механизм
- з. Отделить газовую трубу со ствольной накладкой
- и. Вынуть пенал с принадлежностью

90. Укажите последовательность действий по оказанию первой помощи пострадавшему при обмороке:

- а. Поднести к носу ватку с нашатырным спиртом
- б. Расстегнуть воротник одежды
- в. Открыть окна
- г. Повернуть пострадавшую на бок
- д. Убедиться в наличии пульса на сонной артерии и реакции зрачка на свет

Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

91. Приговор суда, лишаящий права гражданина заниматься предпринимательской деятельностью, является:

- а. Признанием гражданина недееспособным
- б. Ограничением гражданина в правоспособности
- в. Ограничением гражданина в дееспособности
- г. Признанием гражданина несостоятельным

92. Себестоимость продукции – это:

- а. Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг в денежном выражении
- б. Количественные затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- в. Технологические затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- г. Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство продукции или оказание услуг в денежном выражении

93. Коммерческими признаются организации:

- а. Не имеющие статус юридического лица
- б. Имеющие самостоятельную смету или баланс
- в. Не ставящие основной целью получение прибыли
- г. Преследующие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли

94. Укажите тип банковских карт, позволяющий оплачивать услуги только в пределах доступного остатка на лицевом счете:

- а. Дебетовая карта
- б. Кредитная карта
- в. Дебетовая карта с подключенной услугой овердрафт
- г. Любая банковская карта

95. Процесс возмещения износа основных фондов называется:

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

96. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств характеризуют:
- размер реализованной продукции, приходящейся на 1 руб. производственных фондов
 - средняя длительность одного оборота
 - количество оборотных средств за соответствующий отчетный период
 - уровень технической оснащенности труда
 - затраты производственных фондов на 1 руб. товарной продукции
97. Правоспособность юридического лица прекращается в момент:
- завершения его ликвидации;
 - объявления его банкротом;
 - объявления о его реорганизации;
 - начала работы комиссии по его ликвидации
98. При наложении дисциплинарного взыскания работодатель должен учитывать:
- характеристику работника с прежнего места работы;
 - предшествующую работу и поведение работника в данной организации;
 - семейное положение работника, совершившего дисциплинарный проступок;
 - стаж работы работника
99. _____ - это процесс переноса стоимости основных фондов на стоимость произведённой продукции
100. _____ - это отношение стоимости основных средств предприятия к средней годовой списочной численности рабочих.
101. _____ - выдаваемое государством разрешение на осуществление определенных видов деятельности.
102. Формы организации и оплаты труда подразделения (организации) подразделяются на: _____ и повременную.
103. _____ - количество денег, за которое продавец согласен продать, а покупатель готов купить единицу товара или услуги
104. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину _____
105. _____ организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает этим имуществом по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде
106. Дело о банкротстве рассматривает _____

107. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:

1	Чистая прибыль	А	Отражают расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги
---	----------------	---	--

2	Издержки	Б	Часть балансовой прибыли предприятия, остающаяся в его распоряжении после уплаты налогов, сборов, отчислений и других обязательных платежей в бюджет
3	Балансовая прибыль предприятия	В	Денежное выражение стоимости продукции, товаров, услуг
4	Цена	Г	Сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции, так и доходов (убытков), не связанных с ее производством

Запишите ответ:

1	2	3	4

108. Установить соответствие между видами налогов:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

109. Установите соответствие между терминами и их значением:

1	Амортизация основных производственных фондов	А	Затраты на производство и реализацию продукции
2	Издержки производства	Б	Плата работнику за труд за использование его рабочей силы
3	Заработная плата	В	Затраты труда на выпуск единицы продукции
4	Расценка	Г	Ежемесячные отчисления от первоначальной стоимости основных средств

Запишите ответ:

1	2	3	4

110. Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

111. Установите соответствие между названиями организационно-правовых форм предпринимательства и их характеристиками:

1	Товарищество на вере (коммандитное)	А	Собственность предприятия складывается из паев участников, работающих на нем
2	Кооператив	Б	Преимущественное право в принятии решений имеют участники, несущие ответственность в объеме всего своего имущества по обязательствам предприятия
3	Полное товарищество	В	Все участники предприятия обладают правом вето при принятии решений.
4	Унитарное предприятие	Г	Аптека находится в муниципальной собственности, обслуживает социально-незащищенные категории населения

Запишите ответ:

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

112. Установите соответствие между формами коммерческих предприятий и их признаками

1	Полное товарищество	А	Участники получают доходы в виде дивидендов
2	Унитарное предприятие	Б	Участники отвечают за долги своим имуществом
3	Акционерное общество	В	Участники не имеют права собственности на закрепленное за ними имущество
4	Общество с ограниченной ответственностью	Г	Участники несут риски в пределах стоимости своих вкладов

Запишите ответ:

1	2	3	4

113. Установите соответствие между формами реорганизации и их содержанием:

1	Выделение	А	образование двух или более юридических лиц с прекращением деятельности предшествующей организации
2	Преобразование	Б	образование еще одного юридического лица без прекращения деятельности прежнего
3	Разделение	В	образование юридического лица в иной организационно-правовой форме с прекращением деятельности прежнего
4	Слияние	Г	образование юридического лица из двух и более юридических лиц с переходом прав и обязанностей к вновь созданному юридическому лицу

Запишите ответ

1	2	3	4

114. Установите соответствие между видами рабочего времени и их содержанием

1	Сокращенное рабочее время	А	Рабочее время, уменьшенное по соглашению сторон и оплачиваемое пропорционально отработанному периоду.
---	---------------------------	---	---

2	Сверхурочное рабочее время	Б	Рабочее время, в течение которого, независимо от структуры рабочего времени, вида договора, формы организации и других условий, подчинённый может трудиться не более 40 часов в неделю.
3	Неполное рабочее время	В	Время, в течение которого, по инициативе руководства работник осуществляет трудовые функции за пределами установленной продолжительности смены.
4	Нормальное рабочее время	Г	Рабочее время, установленное для отдельных категорий работников, труд которых в силу различных причин (возраста, состояния здоровья, высокой интенсивности труда, тяжелых условий работы и т. д.) нуждается в особой правовой охране.

Запишите ответ

1	2	3	4

115. Установите порядок формирования цен во всех звеньях товаропроводящей цепочки:

- Розничная цена продавца
- Себестоимость продукции у производителя
- Оптовая цена посредника
- Цена производителя

116. Укажите правильный порядок образования чистой прибыли в организации:

- Прибыль до налогообложения
- Прибыль от продажи
- Чистая прибыль
- Налог на прибыль

117. Установите последовательность расчета себестоимости:

- Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- Технологическая себестоимость
- Цеховая себестоимость
- Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

118. Укажите правильную последовательность стадий производства:

- распределение
- производство
- потребление
- обмен

119. Установите последовательность этапов открытия филиала или представительства

- назначение руководителя
- изготовление печати и открытие расчетного счета
- утверждение положения о представительстве (или филиале)
- регистрация представительства (или филиала) в государственных органах-
- выбор формы организации

120. Установите последовательность стадий прохождения юридическим лицом процедуры банкротства
- а. конкурсное производство
 - б. наблюдение
 - в. внешнее управление
 - г. финансовое оздоровление

Вариативная часть (60%, 180 вопросов)

Тема №1: Маркетинг

121. Маркетинговая среда предприятия является:
- а. частью его микросреды;
 - б. частью его макросреды;
 - в. совокупность макро- и микросреды.
122. Понятие макросреды отражает:
- а. силы, влияющие на микросреду, в которой работает предприятие;
 - б. силы, влияющие на деятельность предприятия непосредственно;
 - в. силы, не влияющие на деятельность предприятия.
123. Маркетинговое исследование – это:
- а. постоянно действующая система сбора, классификации, анализа, оценки и распространения маркетинговой коммуникации;
 - б. сбор, упорядочивание, анализ и обобщение данных для обнаружения и решения различных маркетинговых проблем;
 - в. исследование маркетинга.
124. Маркетинговую стратегию нужно изменять:
- а. в зависимости от прогнозов изменения рыночной ситуации;
 - б. в соответствии с изменениями конъюнктуры спроса на товары/услуги;
 - в. если этого требуют конкретные потребители.
125. К какому подкреплению продукта/услуги следует отнести «подарки клиентам»:
- а. экономическому;
 - б. организационному;
 - в. информационному.
126. Повышение цен проводится в случае:
- а. падения спроса как прием в конкурентной борьбе;
 - б. превышения спроса над предложением;
 - в. изменения экономической ситуации в стране.
127. Потребность – это:
- а. количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд;
 - б. нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму;
 - в. продукт/услуга, которые способны удовлетворить нужду потребителя.
128. К маркетинговым коммуникациям фирмы не относятся:
- а. личные продажи;

- б. связи с общественностью;
 - в. маркетинговые исследования.
129. Сбыт в маркетинге – это:
- а. отношения, существующие на рынке по поводу купли – продажи товаров или услуг;
 - б. совокупность операций по разработке продукта/услуги до момента их реализации;
 - в. общение продавца товара/услуги с покупателем.

130. Результат положительного отношения потребителей к конкретным товарам/услугам как к наиболее полно удовлетворяющим их потребности – это потребительские _____
131. Деление потребителей на однородные группы – это _____ рынка
132. Товары, на которые существуют неосознанные потребности – это товары _____ спроса
133. Вид маркетинга, препятствующий тенденции падения спроса путем изменения товарного предложения, улучшения обслуживания, активизации стимулирования спроса – _____
134. Демаркетинг целесообразно реализовывать при _____ состоянии спроса
135. Метод сбора информации путем выяснения субъективных мнений, установок людей в отношении какого-либо объекта, называется _____
136. Рабочий документ, направленный на сбор информации через наблюдение, называется _____
137. Тип маркетинга, при котором целевые потребители не заинтересованы в товаре/услуге или безразличны к нему: _____
138. При _____ принципе сегментирования покупателей подразделяют на группы по принадлежности к общественному классу с учетом образа жизни и типа личности
139. Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

140. Установите соответствие между маркетинговыми стратегиями и целями маркетинга:

1	Стратегия широкого проникновения	А	Проникнуть на выбранные рынки, покрыть расходы, дать информацию о новом продукте/услуге, отработать тактику реализации
2	Стратегия выборочного проникновения	Б	Захват максимальной доли рынка, быстрое проникновение на рынок
3	Стратегия пассивного маркетинга	В	Установление низкой цены – стимулирование признания рынком нового продукта/услуги, цель низкого уровня расходов по операционному маркетингу – получение прибыли
4	Стратегия проникновения и	Г	Снижение маркетинговых расходов,

	покрытия издержек		получение максимальной прибыли
--	-------------------	--	--------------------------------

Запишите ответ:

1	2	3	4

141. Установите соответствие между фазами рыночного жизненного цикла продукта/услуги и целями маркетинга:

1	Внедрение	А	Поддержание отличительных преимуществ
2	Рост	Б	Привлечение внимания лиц, формирующих общественное мнение к новому продукту/услуге
3	Зрелость	В	Оживить спрос
4	Спад	Г	Развитие сбыта и расширение ассортиментной линейки

Запишите ответ:

1	2	3	4

142. Установите соответствие между видами спроса и их характеристиками:

1	Полноценный	А	Практически у всех туристских предприятий спрос колеблется в зависимости от сезона, месяца, дня и даже часа продажи
2	Скрытый	Б	Имеет место, когда уровень и структура спроса на товар полностью соответствуют уровню и структуре предложения
3	Отрицательный	В	Платежеспособные потребности покупателей невозможно удовлетворить с помощью имеющихся на рынке продуктов или услуг
4	Нерегулярный	Г	Возникает, если основная масса покупателей не желает приобретать товар и даже согласна нести определенные убытки, лишь бы избежать его

Запишите ответ:

1	2	3	4

143. Установите соответствие между признаками сегментации и их составом:

	<i>Наименование признака сегментации</i>		<i>Состав признака сегментации</i>
1	Сведения о направлениях туристских потоков	А	- число и категория средств размещения; - номерной фонд средств размещения;

			- условия обеспечения питанием; - объекты туристского интереса
2	Обслуживаемая территория	Б	- географическое положение; - административная принадлежность; - занимаемая площадь; - численность населения
3	Сведения об объектах туристской индустрии	В	- конкурирующие туроператоры; - конкурирующие туры и их программы
4	Сведения о конъюнктуре рынка	Г	- цели, виды и продолжительность поездок; - сезонность и направления поездок; - привлекаемость дестинаций и безопасность переездов и пребывания; - объем и структура расходов в дестинациях

Запишите ответ:

1	2	3	4

144. Установите соответствие между потребительскими свойствами турпродукта и их описанием:

1	Целостность	А	Способность турпродукта удовлетворять те или иные потребности туриста, быть средством достижения одной или нескольких целей тура
2	Полезность	Б	Способность турпродукта удовлетворять потребность туриста в полном объеме
3	Удобство потребления	В	Компоненты материального обеспечения и компоненты обслуживания мест потребления обусловлены целевой (тематической) направленностью тура
4	Обоснованность	Г	Готовность составляющих турпродукта к потреблению в назначенном месте в определенное время

Запишите ответ:

1	2	3	4

145. Укажите последовательность этапов процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:

- а. установление контакта с клиентом
- б. работа с возражениями клиента
- в. продажа турпродукта/услуги
- г. выявление потребностей клиента

д. презентация турпродукта/услуги

146. Укажите последовательность этапов при проведении рекламной кампании:
- а. разработка стратегии рекламной кампании
 - б. оценка эффективности рекламной кампании
 - в. определение целей рекламной кампании
 - г. исследование рынка
 - д. разработка бюджета рекламной кампании
 - е. сопоставление медиаплана рекламной кампании и выбор средств распространения
147. Укажите последовательность этапов рекламного сообщения
- а. фраза, усиливающая слоган
 - б. основной рекламный текст
 - в. слоган
 - г. заголовок
 - д. справочные сведения
148. Укажите последовательность процедур сегментирования рынка:
- а. выделение и обоснование критериев сегментирования
 - б. проведение рыночных исследований
 - в. принятие стратегических решений по поводу развития фирмы
 - г. подразделение рынка на сегменты
149. Укажите последовательность действий при организации отдела маркетинга в фирме:
- а. разработать должностные обязанности для сотрудников отдела маркетинга
 - б. составить проект штатного расписания для отдела маркетинга
 - в. определить организационную структуру управления для отдела маркетинга
 - г. определить функции маркетинга для отдела
150. Определите последовательность фаз рыночного жизненного цикла продукта/услуги:
- а. фаза зрелости
 - б. фаза внедрения на рынок
 - в. фаза спада
 - г. фаза роста

Тема №2: Менеджмент

151. Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника:
- а. должностная инструкция
 - б. договор найма
 - в. распоряжение руководства
 - г. приказ
152. Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть
- а. Планирование
 - б. Мотивация
 - в. Стимулирование
 - г. Организация
153. Информационный стресс возникает...
- а. в ситуациях житейских или производственных неурядиц
 - б. при получении негативной информации
 - в. когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками
 - г. информации
 - д. при получении негативной информации от руководителя
154. Укажите термин к определению: "Процесс обеспечения достижения целей посредством сопоставления фактически достигнутых результатов с запланированными"
- а. Делегирование
 - б. Коммуникации
 - в. Контроль
 - г. Организация
155. Укажите термин к определению: "Общий, всесторонний план достижения целей":
- а. задача
 - б. миссия
 - в. стратегия
 - г. тактика
156. Укажите элемент внутренней среды организации:
- а. конкуренты
 - б. персонал
 - в. покупатели
 - г. поставщики
157. Укажите элемент внешней среды организации
- а. структура
 - б. технология
 - в. конкуренция
 - г. задача
158. Укажите термин к определению: Конкретные конечные состояния или искомые результаты, которых хотела бы добиться группа, работая вместе
- а. задача
 - б. миссия

- в. тактика
- г. цель

159. Укажите термин к определению: «Передача задач и прав получателю, который принимает на себя ответственность за них»:

- а. Делегирование
- б. Коммуникации
- в. Организация

160. Укажите вид контроля: профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников

- а. Заключительный
- б. Предварительный
- в. Текущий

161. Укажите стиль руководства, при котором руководитель дает своим подчиненным почти полную свободу контроля за своей работой и в выборе рабочих задач

- а. либеральный
- б. демократический
- в. авторитарный

162. Укажите подход к управленческой теории, основывающийся на концепции, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций

- а. ситуационный подход
- б. системный подход
- в. процессный подход

163. Укажите название теории мотивации, согласно которой наличие у человека активных потребностей не является единственным и достаточным условием мотивации его поведения на достижение какой-либо цели. Человек должен ожидать при этом, что его действия обязательно приведут к достижению этой цели

- а. теория Портера-Лоулера
- б. теория Макклеланда
- в. теория справедливости
- г. теория ожидания

164. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование

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

165. Укажите категории потребностей, характеризующие поведение людей согласно теории приобретенных потребностей Д. Макклелланда:

- а. участия, власти и успеха
- б. экономической безопасности, власти и успеха
- в. достижений, карьерного роста и власти

166. Укажите тип организационной структуры по взаимодействию подразделений:

- а. вертикальная
- б. корпоративная
- в. линейная

167. Укажите термин к определению: «Способы воздействия на коллективы и отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе функционирования организации»
- подсистемы системы управления персоналом
 - методы управления персоналом
 - принципы управления персоналом
168. Укажите вид контроля, который формирует базу для мотивации персонала и перспективного планирования
- заключительный
 - предварительный
 - текущий
169. Укажите термин к определению: «Ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия ее сотрудников на выполнение заданий»
- ответственность
 - полномочия
 - власть
170. Укажите потенциальную причину возникновения организационных конфликтов
- недостаток ресурсов
 - четкое разделение должностных обязанностей
 - сходство целей
 - магнитные бури
171. Укажите, к какому виду методов управления персоналом относится должностная инструкция:
- Организационно - распорядительный метод управления
 - Экономический метод управления
 - Социально-психологический метод управления
172. Укажите научное направление в менеджменте, автором которого был Ф.Тейлор
- Административная школа управления
 - Школа науки управления
 - Школа научного управления
 - Школа человеческих отношений
173. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это _____.
174. Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется _____.
175. Комплекс мероприятий, определяющих долговременное развитие организации в результате конкретных действий, обеспечивающих быстрое реагирование организации на изменения внешней среды, пересмотр и корректировку общего направления развития называют _____ менеджмент.
176. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это _____ структура

177. Совокупность ситуационных факторов внутреннего строения и функционирования организации, основная часть которых является результатом управленческих решений менеджмента принято называть _____ организации
178. Обладание властью всегда влечет за собой _____
179. Предметом труда менеджера является _____
180. Коммуникации в организации могут быть формальными и _____.
181. Элементами коммуникационного процесса в организации являются отправитель, сообщение, _____ и получатель
182. При оценке качества информации также приходится оперировать понятием _____ - соотношение полезной и фоновой информации
183. Для достижения целей организаций менеджер обладает линейными и функциональными _____
184. Возможность оказывать влияние на поведение других людей для достижения целей организации называется _____
185. Форма власти, порождаемая через влияние харизмы руководителя, называется _____
186. Подчиненные имеют власть над менеджером как минимум в силу _____
187. В основе поведенческого подхода к проблемам лидерства лежит предположение, что эффективность лидерства определяется не личными качествами руководителя, а его манерой _____ по отношению к подчиненным
188. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль характерна для _____ стиля руководства
189. Коллективизм, поощрение инициативы и творчества, гармоничное развитие персонала характерны для _____ стиля руководства
190. Делегирование полномочий, предоставление дополнительных прав и свобод подчиненным, экономия средств характерны для _____ стиля руководства
191. Предпосылкой возникновения менеджмента как вида деятельности является _____ труда
192. Основной целью деятельности коммерческого предприятия является _____ прибыли
193. Одновременное взаимодействие во времени и пространстве основных функций менеджера – это _____ менеджмента

194. Принцип построения организации, согласно которому подчиненный должен принимать полномочия только от одного начальника и быть ответственным только перед ним называется

195. _____ группа специально сформирована руководством посредством организационного процесса для решения конкретной задачи.

Ответ: Формальная

196. _____ краткосрочная стратегия, разрабатываемая на уровне руководителей среднего звена

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

198. _____ - это информация, передаваемая по неформальным канал связи

199. Связующие процессы в менеджменте: принятие управленческих решений и _____ позволяют осуществлять планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности персонала

200. При творческом процессе труда _____ управляемости является количество подчиненных в пределах 5-7 человек

201. Несогласия между двумя и более сторонами, при котором каждая сторона преследует цель признать своё мнение и не допустить этого достичь оппонентам называется _____

202. А.Файоль представитель _____ подхода в управлении

203. Принцип управления организацией _____ есть ряд руководящих должностей, начиная с высших и заканчивая низшим

204. Для эффективного функционирования организации необходимо обмениваться с внешней средой ресурсами, что характеризует организацию как _____ систему

205. _____ подход к управлению увязывает конкретные приемы и методы управления с конкретными ситуациями таким образом, который позволяет достичь целей организации максимально эффективно

206. Совокупность факторов внешнего окружения организации принято называть _____ средой организации

207. На высшем уровне управления _____ является приоритетной функцией менеджера

208. В основе _____ теорий мотивации лежит представление о том, что мотивация определяется внутренними побуждениями человека

209. _____ называют решение, принимаемое в условиях, когда заранее почти невозможно сделать предположение о каких-либо вариантах действий, когда сама ситуация нова и неопределенна

210. Установите соответствия подходов к менеджменту содержанию:

1	Административный	А	Предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя
2	Интеграционный	Б	Заключается в том, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности
3	Маркетинговый	В	Регламентирует функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента в нормативных актах
4	Поведенческий	Г	Рассматривает управление как совокупность взаимосвязанных функций

Запишите ответ

1	2	3	4

211. Установите соответствие концепций управления персоналом содержанию.

1.	«Использование трудовых ресурсов»	А	человек — главный субъект организации и особый объект управления, который не может рассматриваться как «ресурс». Исходя из желаний и способностей человека должны строиться стратегия и структура организации, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности
2.	«Научного администрирования»	Б	человек рассматривается не как должность (элемент структуры), а как невозобновляемый ресурс
3.	Управление человеческими ресурсами:	В	рассматривает работник через его формальную роль в организации, т.е. через занимаемую им должность
4.	Управление персоналом	Г	рассматривает работающих как обезличенные «ресурсы», наравне с ресурсами материальными, финансовыми и др

Запишите ответ

1	2	3	4

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

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

Запишите ответ

1	2	3	4

213. Установите соответствие между этапами отбора персонала и их содержанием

1	Предварительная отборочная беседа	А	Заполнение анкеты
2	Заполнение бланка заявления	Б	Собеседование, призванное определить

			подходит ли кандидат на вакантную должность
3	Беседа по найму	В	Отсев явно неподходящих кандидатов
4	Тесты по найму	Г	Проверка знаний и практических навыков кандидата

Запишите ответ

1	2	3	4

214. Установите соответствие между преобладающим типом мотивации и стилем менеджмента страны, где он используется в управленческой практике

1	Мотивация работы на фирму, формирование корпоративного сознания	А	Менеджмент в США
2	Мотивация конкретных работников на основе экономических и нематериальных стимулов.	Б	Менеджмент в Японии
3	Мотивация конкретных работников материальными стимулами на основе субъективного мнения руководителя.	В	Менеджмент в России

Запишите ответ

1	2	3

215. Установите соответствие между методом управления и группой, к которой он относится

1.	Планирование	А.	Экономические методы
2.	Регламентирование	Б.	Социально-психологические методы
3.	Анкетирование	В.	Административные (организационно распорядительные) методы

Запишите ответ

1	2	3

216. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

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

Запишите ответ

1	2	3	4

217. Установите соответствие между характеристиками коллектива и стилем менеджмента

	Характеристика коллектива		Стиль менеджмента
1	Могу, но не хотят выполнять задания	А	Авторитарный
2	Хотят, но не могу выполнить задания	Б	Демократический
3	Могут и хотят выполнить задания	В	Либеральный

Запишите ответ

1	2	3

218. Укажите последовательность реализации основных функций управления в соответствии с концепцией М. Мескона

- а. Мотивация
- б. Организация
- в. Контроль
- г. Планирование

219. Укажите последовательность, в которой расположены потребности человека, согласно теории мотивации А. Маслоу (начиная с низшего уровня)

- а. потребности в уважении
- б. потребности в безопасности
- в. потребности в самоактуализации
- г. физиологические потребности
- д. социальные потребности

220. Укажите последовательность этапов отбора персонала

- а. медицинский осмотр
- б. тесты по найму
- в. заполнение бланка заявления
- г. принятие решения
- д. проверка рекомендаций и послужного списка
- е. предварительная отборочная беседа
- ж. беседа по найму

221. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений

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

222. Укажите последовательность этапов построения системы контроллинга

- а. определение видов и сферы контроллинга
- б. построение системы мониторинга показателей, включаемых в контроллинг
- в. определение объекта контроллинга
- г. формирование системы алгоритмов действий по устранению отклонений
- д. разработка системы количественных стандартов контроля
- е. формирование системы приоритетов контролируемых показателей

223. Укажите последовательность этапов планирования

- а. формулировка целей и задач
 - б. определение миссии
 - в. определение стратегии
 - г. анализ внутренней и внешней среды
224. Расположите в хронологическом порядке этапы контроля
- а. Сопоставление фактических и плановых показателей
 - б. Определение объекта и субъекта контроля
 - в. Определение вида контроля
 - г. Изменение стандартов контроля
225. Укажите хронологию научных направлений в менеджменте по времени их актуальности
- а. Административная школа управления
 - б. Школа науки управления
 - в. Школа научного управления
 - г. Школа человеческих отношений

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

226. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется туристский _____
227. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия называется _____
228. Письменный отказ туриста или туроператора / турагента / гостиницы от исполнения обязательств по договору называется _____
229. Определенная сумма денежных средств потребителя / заказчика, внесенная на счет / в кассу организации-исполнителя, которая гарантирует последующую оплату предоставленных услуг, называется _____
230. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающие факт их оказания, называется _____
231. Тип питания (тарифный план), при котором в стоимость проживания включен завтрак, обед и ужин, бесплатные алкогольные напитки во время приема пищи, называется _____
232. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные импортные напитки, называется _____
233. Тип питания (тарифный план), при котором в стоимость проживания включен завтрак, поздний завтрак, обед и ужин, легкие закуски между приемами пищи, а также безалкогольные, алкогольные напитки местного производства в течение всего дня, называется _____

234. Тип питания (тарифный план), при котором в стоимость проживания включен только завтрак _____

235. 10.Тип питания (тарифный план), при котором стоимость проживания включен завтрак и ужин, называется _____

236. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – _____ часов

237. В большинстве отелей временем заезда для гостей является – _____ часов

238. Функционирование игры обеспечивается системой _____

239. Главная задача аниматора – это организация интересного и разнообразного _____

240. Функция туристкой анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни, называется _____

241. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

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

Запишите ответ

1	2	3	4

242. Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

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

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

Запишите ответ

1	2	3	4

243. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

	Тип завтрака		Определение
1	Американский	А	Завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно, горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью).
2	Английский	Б	Предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог.
3	Континентальный	В	Завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло.
4	Расширенный	Г	Гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис.

Запишите ответ

1	2	3	4

244. Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

	Тип бара		Месторасположения
1	Лаунж-бар	А	У бассейна
2	Безалкогольный бар	Б	В номерах отеля
3	Мини-бар	В	В изолированной зоне
4	Лобби-бар	Г	В фитнес-центре
5	Пул-бар	Д	В зоне ресепшен

Запишите ответ

1	2	3	4	5

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

	Тип питания (тарифным планом)		Определение
1	FB	А	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице

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

Запишите ответ

1	2	3	4

246. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением

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

Запишите ответ

1	2	3	4	5

247. Установите соответствие между гостиничной корпорацией и месторасположением главного офиса, вписав в ответе соответствующие буквы

	Гостиничная корпорация		Месторасположение главного офиса
1	W Hotels	А	Германия
2	Four seasons	Б	Франция
3	Corinthia	В	США
4	Kempinski	Г	Канада
5	Accor	Д	Мальта

Запишите ответ

1	2	3	4	5

248. Установите соответствие между видом трансфера и его описанием

	Вид трансфера		Описание
1	Групповой трансфер	А	Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией)
2	Индивидуальный трансфер	Б	Туристам гарантируется доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы
3	VIP трансфер	В	Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией) избранным видом транспорта и маркой транспортного средства

Запишите ответ

1	2	3

249. Установите соответствие между национальной группой туристов и одной из ведущих характеристик, описывающих особенности данной группы

	Национальная группа туристов		Ведущие характеристики
1	Немецкие туристы	А	Выдвигают высокие требования к гигиене и охране окружающей среды
2	Итальянские туристы	Б	Активно выражают эмоции, как вербально, так и жестикуляцией
3	Японские туристы	В	Требуют в средстве размещения ванну (душа недостаточно)
4	Шведские туристы	Г	Ценят пунктуальность

Запишите ответ

1	2	3	4

250. Сопоставьте наименование религиозной/национальной группы туристов и требование к организации питания данной группы:

	Наименование религиозной/национальной группы туристов		Требование к организации питания
1	Туристы-индуисты	А	Требуют исключения из меню мяса говядины
2	Туристы-мусульмане	Б	Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд
3	Туристы-иудеи	В	Требуют исключения из меню мяса свинины
4	Туристы-китайцы	Г	Требуют предоставления большего количества чистой питьевой воды

Запишите ответ

1	2	3	4

251. Указать соответствие между термином и определением

	Термины		Определения
1	Туризм выездной	А	туризм лиц, постоянно проживающих в РФ в другую страну
2	Туризм внутренний	Б	туризм в пределах территории РФ лиц, не проживающих постоянно в РФ
3	Туризм въездной	В	туризм полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств
4	Туризм социальный	Г	туризм в пределах территории РФ лиц постоянно проживающих в РФ

Запишите ответ

1	2	3	4

252. Указать соответствие между категорией круизных компаний и звездами

	Категории круизных компаний		Звезды
1	Стандартные	А	*****
2	Первоклассные	Б	***
3	Супер люкс	В	*****
4	Престижные	Г	****

Запишите ответ

1	2	3	4

253. Соотнесите фамилию и имя основателей мировых гостиничных сетей

	Фамилия основателя		Имя основателя
1	Хилтон	А	Эллсуорт Милтон
2	Статлер	Б	Конрад
3	Мариотт	В	Джон Уиллард
4	Хайятт	Г	Шон
5	Ритц	Д	Цезарь

Запишите ответ

1	2	3	4	5

254. Установите соответствие между страной и системой классификации гостиниц

	Страна		Система классификации гостиниц
1	Россия	А	Система «корон»
2	Великобритания	Б	Система «звезд»
3	Греция	В	Система букв
4	Испания	Г	Система категорий

Запишите ответ

1	2	3	4

255. Установите соответствия между аббревиатурой номера и его категорией

	Аббревиатура номера		Категория номера
1	DBL	А	одноместный номер категории стандарт
2	APRT	Б	трехместный номер
3	TRPL	В	двухместный номер
4	STD	Г	апартаменты

Запишите ответ

1	2	3	4

256. Установите соответствие между процедурой и ее назначением

	Процедура		Назначение
1	талассотерапия	А	лечение минеральными водами
2	СПА	Б	лечение с использованием целебных морских отложений
3	бальнеотерапия	В	лечение морским климатом и купанием
4	грязелечение	Г	метод физиотерапии, связан с водой

Запишите ответ

1	2	3	4

257. Соотнесите туроператора и одно из основных направлений (страна, регион) его деятельности

	Туроператор		Направление
1	Музенидис Тревел	А	Греция

2	Карибский клуб	Б	Куба
3	Санмар тур	В	Испания
4	Мальдивияна	Г	Индийский океан

Запишите ответ

1	2	3	4

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

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

Запишите ответ

1	2	3	4

259. Установите соответствие между видом визы и ее определением

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

Запишите ответ

1	2	3	4

260. Установите соответствие между туристской выставкой и местом ее проведения

	Туристская выставка		Место проведения
1	UTB	А	Москва, Россия
2	JATA World Travel Fair	Б	Санкт-Петербург, Россия
3	CIS Travel Market	В	Милан, Италия

4	ВІТ	Г	Берлин, Германия
5	Интурмаркет	Д	Токио, Япония

Запишите ответ

1	2	3	4	5

261. Установите соответствие между правовым актом в сфере туризма и годом его принятия

	Правовой акт		Год принятия
1	Хартия туризма	А	2001 г.
2	Осакская декларация тысячелетия	Б	1985 г.
3	ФЗ «об основах туристской деятельности в РФ»	В	1996 г.
4	Гаагская декларация по туризму	Г	1989 г.
5	Манильская декларация по туризму	Д	1980

Запишите ответ

1	2	3	4	5

262. Установите соответствие рекламоносителя с его характерными чертами

	Рекламоноситель		Характерные черты
1	Наружная	А	Мгновенность доставки электронных писем, навязчивость
2	Реклама на транспорте	Б	Долговременность пользования, высокие расходы на единичный контакт
3	Сувенирная	В	Мобильность, доступность, высокая стоимость
4	Директ-мейл	Г	Высокая направленность на целевую аудиторию, фоновый режим
5	Радио-реклама	Д	Принцип «частоты», дорогостоящий рекламоноситель для краткосрочного рекламного контакта

Запишите ответ

1	2	3	4	5

263. Сопоставьте название авиакомпании с ее базовым аэропортом

	Авиакомпания		Базовый аэропорт
1	Continental Airlines	А	Аэропорт Стамбул имени Ататюрка
2	SilkAir	Б	Международный аэропорт Чанги
3	Turkish Airlines	В	Домодедово
4	Red Wings Airlines	Г	Хьюстон Интерконтинентал им. Д. Буша

Запишите ответ

1	2	3	4

264. Установите соответствие между типом номера и его площадью

	Тип номера		Площадь
1	Люкс	А	35 м ²
2	Студия	Б	45 м ²
3	Апартаменты	В	25 м ²
4	Сюит	Г	75 м ²

Запишите ответ

1	2	3	4

265. Соотнесите термин и его определение

	Термин		Определение
1	Чартер	А	предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
2	Страховой полис	Б	обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
3	Информационный листок	В	авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
4	Трансфер	Г	номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой

Запишите ответ

1	2	3	4

266. Установите соответствие между названием должностей и их функционалом

	Должность		Функционал
1	Беллбой	А	служащий гостиницы, ведающий хранением ключей, приемом почты и иным обслуживанием в вестибюле
2	Консьерж	Б	встречает посетителей у входной двери
3	Швейцар	В	обеспечивает постояльцев всем необходимым для комфортного проживания
4	Портье	Г	служащий гостиницы, который дежурит по этажу и обслуживает ряд гостиничных номеров, доставляет багаж в номер

Запишите ответ

1	2	3	4

267. Соотнесите термин и его определение

	Термин		Определение
1	Шенгенская виза	А	специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
2	Общегражданский заграничный паспорт	Б	виза, действующая на территории, объединяющей более 24 европейских государств
3	Виза	В	официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
4	Приглашение	Г	документ, на основании которого выдается виза

Запишите ответ

1	2	3	4

268. Соотнесите анимационную программу с ее структурой

	Анимационная программа		Структура
1	Спортивно-познавательная	А	Приобщение к культуре и ценностям благодаря карнавалам, конкурсам, ярмаркам
2	Спортивно-развлекательная	Б	Строится на соприкосновении туристов с интересным волнующим, необычным
3	Приключенческо-игровая	В	Вовлечение благодаря шуточным конкурсам и эстафетам
4	Зрелищно-развлекательная	Г	Приобщение к культуре и нравственным ценностям в процессе активного отдыха

Запишите ответ

1	2	3	4

269. Установите соответствие между категорией номеров и их определением

	Категория номера		Определение
1	Люкс	А	Номер, состоящий из трех и более жилых комнат и дополнительным гостевым туалетом
2	Студия	Б	Номер, состоящий из двух жилых комнат, рассчитанный на проживание одного-двух человек
3	Апартаменты	В	Номер, состоящий из двух и более комнат с кухонным уголком
4	Сюит	Г	Однокомнатный номер, рассчитанный на проживание одного-двух человек

Запишите ответ

1	2	3	4

270. Установите соответствие между обозначением номеров и их определением

	Обозначение номера		Определение
1	SSV	А	номер с видом на море
2	SV	Б	номер с боковым видом на море
3	City view	В	Номер с видом на город
4	Park view	Г	Номер с видом на парк

Запишите ответ

1	2	3	4

271. Установите соответствие типы гостиничных предприятий и их определение

	Тип предприятия		Определение
1	Гостиница	А	средство размещения, предоставляющее постояльцам жилье на короткий или длительный срок проживания, номер без дополнительных удобств
2	Хостел	Б	разновидность гостиницы с полным обслуживанием
3	Пансионат	В	лечебно-профилактическое учреждение, в котором используют главным образом природные факторы
4	Санаторий	Г	средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, где предоставляется набор услуг

Запишите ответ

1	2	3	4

272. Соотнесите название зоны выставки с ее функциональным назначением

	Зона выставки		Функциональное назначение
1	Информационная	А	Призвана обеспечить приватность для проведения переговоров с потенциальными клиентами. Снабжена подходящим количеством стульев и столом, а также необходимыми материалами
2	Презентационная	Б	Привлечь внимание потенциальных клиентов и предоставить им первичную информацию о компании
3	Переговорная	В	Это закрытая часть, куда есть доступ только у работников
4	Подсобное помещение	Г	Гости могут ознакомиться с представленными на выставке товарами компании или описаниями ее услуг. Здесь осуществляется первичный контакт стендистов с клиентами, проводятся презентации, мастер-классы, семинары или конкурсы

Запишите ответ

1	2	3	4

273. Установите соответствия обозначения номеров и их определением

	Обозначение номера		Определение
1	TWN	А	заселение в номер более высокой категории, без дополнительной платы
2	SUP	Б	номер повышенной комфортности, включает в себя несколько помещений, но может состоять из одной большой комнаты
3	SU	В	многоместный номер, где останавливается один гость
4	SUT	Г	улучшенный номер, отличается от стандартного большей площадью и другими преимуществами
5	UPG	Д	стандартный двухместный номер, где установлены две односпальные кровати, расположенные на удалении друг от друга.

Запишите ответ

1	2	3	4	5

274. Установите соответствие между комплиментом и его определением

	Комплимент		Определение
1	комплимент для молодоженов	А	скидка 10% на проживание, приветственное письмо и фрукты в номере
2	комплименты на день рождения	Б	скидка на последующее проживание, скидка на посещение СПА-салона, ужин в ресторане за счет отеля
3	комплимент в качестве извинения	В	торт, приглашенный аниматор, красиво оформленный интерьер
4	комплимент VIP-	Г	дизайн номера, включающий бутылку шампанского,

	гостям		фрукты, десерт от шеф-повара, фотосессия в интерьерах отеля
--	--------	--	---

Запишите ответ

1	2	3	4

275. Соотнесите код аэропорта с его названием

	Код		Название аэропорта
1	SVO	А	Аэропорт им. Г. Титова, Барнаул
2	BAX	Б	Пулково, Санкт-Петербург
3	LED	В	Аэропорт Сочи
4	AER	Г	Шереметьево, Москва
5	DME	Д	Домодедово, Москва

Запишите ответ

1	2	3	4	5

276. Соотнесите ценовую стратегию туристского предприятия с ее сущностью

	Ценовая стратегия		Сущность ценовой стратегии
1	Психологическая цена	А	Устанавливается дифференцированная цена на один и тот же продукт или услугу для разных социальных групп
2	Престижная цена	Б	Учитывает особенности ценовосприятия покупателей
3	Потребительская цена	В	Учитывает соотношение спроса и предложения на рынке
4	Гибкая цена	Г	Установление высоких цен на турпродукты очень высокого качества с уникальными свойствами

Запишите ответ

1	2	3	4

277. Соотнесите показатели оценки деятельности гостиницы и их определения

	Показатель		Определение
1	Загрузка номерного фонда	А	Отношение общего дохода от номерного фонда к числу проданных номеров
2	Средняя цена гостиничного номера	Б	Отношение числа проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже
3	Среднее число гостей на один проданный номер	В	отношение числа занятых кроватей к общему числу койко-мест в гостинице
4	Занятость койко-мест	Г	Отношение общего числа гостей к числу проданных номеров

Запишите ответ

1	2	3	4

278. Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

	Тип персонала		Определение
--	---------------	--	-------------

1	«Замороженные»	А	персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем
2	«Профессионалы»	Б	персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей
3	«Гастрофабрика»	В	персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше
4	«Дружеский хаос»	Г	персонал, которому присуще вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

Запишите ответ

1	2	3	4

279. Установите соответствия между «кодами питания» и информацией регистрационной карточки

	Код питания		Информация
1	B.	А	Турист прибыл до ланча / турист отбыл после обеда
2	L.	Б	Только ужин/ турист отбыл после ужина
3	D.	В	Турист прибыл в гостиницу до завтрака/ отбыл после завтрака
4	R.	Г	Ночевка, турист прибыл поздно вечером
5	SL	Д	Туристу в день приезда только номер без питания

Запишите ответ

1	2	3	4	5

280. Установите соответствия между термином и должностью обслуживающей бригады

	Термин		Должность
1	Maitre d'hotel	А	Старший официант, ответственный, примерно, за 4 столика, следит за оперативностью, лично раскладывает пищу по тарелкам
2	Chef de rang	Б	Помощник старшего официанта, принимает заказы на напитки, подает блюда
3	Demi chef de rang	В	Официант подающий воду, хлеб, масло. Убирает стол
4	Commis de rang	Г	Метродотель – менеджер ресторана

Запишите ответ

1	2	3	4

281. Установите соответствия между определением и классификацией отелей

	Определение		Классификация
1	Апарт-отель	А	Отель, который специализируется на обслуживание деловых туристов
2	Бизнес-отель	Б	Отель, расположенный в курортном городе в удалении

			от берега моря
3	Конгресс-отель	В	Отель, номера в котором состоят из апартаментов
4	Городской отель	Г	Отель, приспособленный для проведения конференций, съездов, симпозиумов, собраний

Запишите ответ

1	2	3	4

282. Соотнесите тип визы в США с ее определением

	Тип		Определение
1	В-1	А	Бизнес-виза
2	В-2	Б	Туристская виза для частных и гостевых поездок
3	С-1	В	Транзитная виза
4	I-1	Г	Виза для студенческих обменов
5	К-1	Д	Виза для молодоженов

Запишите ответ

1	2	3	4	5

283. Соотнесите вид туризма с его спецификой

	Вид туризма		Специфика
1	Религиозный	А	Подразумевает охоту и (или) рыбалку
2	Сафари-туризм	Б	Совокупность поездок с паломническими целями
3	Экологический	В	Подразумевает работы в сельской местности
4	Агротуризм	Г	Посещение и изучение особо охраняемых природных территорий

Запишите ответ

1	2	3	4

284. Установите соответствия между видами банкетов и особенностями их обслуживания

	Вид банкета		Особенности обслуживания
1	Банкет-фуршет	А	Столы круглые или овальные, располагаются в центре зала или у стен. Организуют во второй половине дня с 16.00 до 18.00 продолжительность не более двух часов. Подают сладкие блюда, горячее и охлаждающие напитки
2	Банкет-коктейль	Б	Предназначен для участников симпозиумов, конференций, презентаций фирм. Гости обслуживаются по протоколу, после чего переходят в другой зал, где им предлагают кофе или табачные изделия.
3	Банкет-чай	В	Устраивается в вечернее время с 17.00 до 20.00, продолжительность 1-2 часа. Столы не ставятся, за исключением стола для посуды. Закуски и напитки разносят на подносах
4	Комбинированный банкет	Г	Столы могут быть расставлены буквой П, Т, Ш, при не большом количестве гостей используют овальные или круглые столы. Один официант обслуживает 15-20 гостей.

Запишите ответ

1	2	3	4

285. Установите соответствия между автоматизированными системами управления и их характеристикой

	Система управления		Характеристика
1	Front Office	А	Системы интернет бронирования
2	WebRes	Б	Системы управления коммерческим отделом и банкетной службой
3	Sales and Catering	В	Системы управления кассовыми аппаратами или пунктами продажи
4	POS	Г	Системы автоматизации службы приема и размещения.

Запишите ответ

1	2	3	4

286. Укажите последовательность действий. Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- а. заявка на бронирование
- б. подтверждение бронирования
- в. определение номеров для бронирования
- г. регистрация бронирования
- д. составление отчёта о бронировании

287. Установите последовательность схемы декларирования товара:

- а. таможенное лицо, делает запись о выпуске товаров на двух экземплярах, пассажирской таможенной декларации
- б. таможенное лицо проставляет оттиск личной номерной печати и дату заполнения документа
- в. турист заполняет и подает пассажирскую таможенную декларацию с указанием точных сведений о перемещаемых товарах

288. Укажите последовательность действий. При приёме заявки на бронирование необходимо уточнить у потенциального гостя:

- а. количество и категорию номеров
- б. ФИО
- в. сроки проживания
- г. форма оплаты

289. Установить последовательность действий менеджера по бронированию при аннуляции бронирования

- а. запрашивается ФИО
- б. аннуляция заказа
- в. сроки проживания
- г. количество и категория номеров
- д. номер подтверждения
- е. регистрация аннуляции

290. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- а. Различные виды обслуживания

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

291. Расставьте в правильной последовательности принципы разработки рекламной политики компании

- а. Определение целевых групп и степени охвата рекламы
- б. Определение сроков подачи рекламы
- в. Выбор конкретного рекламоносителя
- г. Проведение рекламной кампании
- д. Контроль за эффективностью рекламы

292. Расставьте в правильной последовательности этапы участия туристского предприятия в выставке

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

293. Установите последовательность получения загранпаспорта:

- а. Оплата госпошлины
- б. Выбор загранпаспорта
- в. Получение документа
- г. Заполнение заявления

294. Установите последовательность разработки ценовой политики услуги (тур продукта) турагентства

- а. Определение целей
- б. Определение спроса на туристские продукты и услуги
- в. Анализ цен продуктов и услуг конкурентов
- г. Разработка ценовой стратегии
- д. Разработка системы модификации цен

295. Установите последовательность организации тура

- а. Направление агентом компании заявки на организацию тура
- б. Уточнение свойств турпродукта
- в. Бронирование мест в предприятии размещения и трансфера
- г. Выставление компанией счета и отправление листа бронирования для агента
- д. Отправление компанией ваучера для агента

296. Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя

- а. Объяснить, почему вы признательны
- б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
- в. Быстро исправить ошибку
- г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
- д. Поблагодарить клиента дать возможность высказаться, активно выслушать
- е. Принести извинения за допущенную ошибку
- ж. Получить необходимую информацию

- з. Проверить доволен ли клиент
297. Установите последовательность действий при разработки экскурсии
- а. Объяснить, почему вы признательны
 - б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
 - в. Быстро исправить ошибку
 - г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
 - д. Поблагодарить клиента дать возможность высказаться, активно выслушать
 - е. Принести извинения за допущенную ошибку
 - ж. Получить необходимую информацию
 - з. Проверить доволен ли клиент
298. Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:
- а. Кассир, контролер - кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя
 - б. Печатает чек на контрольно-кассовой машине
 - в. Объявляет покупателю общую стоимость покупок
 - г. Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком
 - д. После окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик
299. Установите последовательность этапов экспертной оценки гостиниц согласно Приказу Минкультуры России (Министерство культуры РФ) 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»)
- а. Оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка)
 - б. Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям,
 - в. Балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям
 - г. На основании результатов всех предыдущих этапов составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий
 - д. Оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями настоящего Порядка классификации
 - е. Балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям
300. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения
- а. Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
 - б. Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
 - в. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
 - г. Уточнить тариф/питание
 - д. Получить аванс / полную оплату от потребителя
 - е. Проверить наличие свободных номеров на нужные даты