

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ТЕСТИРОВАНИЕ**

регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям СПО УГС 43.00.00. Сервис и туризм специальности 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

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. Минимальным объектом, используемым в растровом графическом редакторе, называется _____.
6. В электронных таблицах выделена группа ячеек A1:B3. В эту группу входит ___ ячеек. Ответ запишите цифрой.
7. В документе MS Word текст, расположенный между двумя символами ¶ называется _____.
8. _____ - устройство для автоматического считывания с бумажных носителей и ввода в компьютер машинописных текстов, графиков, рисунков, чертежей.

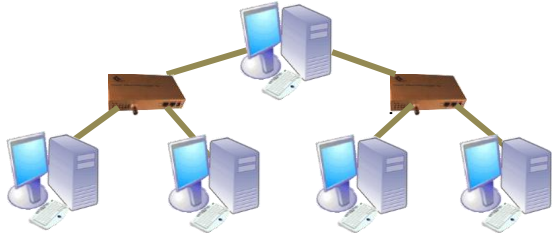
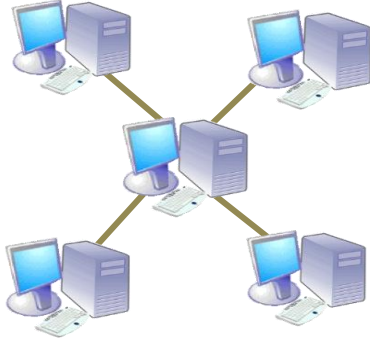
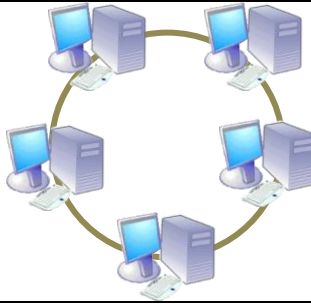
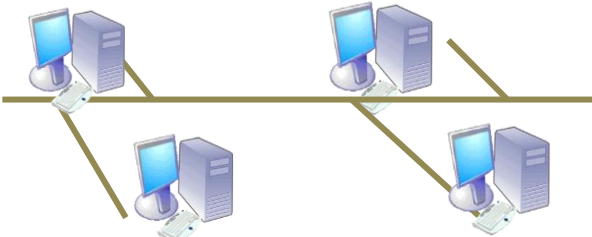
9. Установите соответствие названий диаграмм их назначению:

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

10. 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

11. 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

12. 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

13. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

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

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

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

15. 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

16. 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

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

17. 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

18. Подтверждениями соответствия являются:

- а. Сертификация и декларация продукции
- б. Сертификат и декларация соответствия
- в. Знак соответствия
- г. Сертификат и декларация и знак соответствия

19. Процедура, позволяющая установить соответствие между требованиями стандарта и характеристиками конкретной продукции:

- а. стандартизация
- б. сертификация
- в. симплификация
- г. спецификация

20. Технический регламент принимается:

- а. руководством министерства
- б. Федеральным законом Постановлением правительства
- в. главным инженером предприятия

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

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

23. _____ - конечный результат любого производственного процесса

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

25. 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

26. 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

27. 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

28. 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

29. 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

30. Укажите правильную последовательность разделов ГОСТа:

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

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

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

32. 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

33. 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

34. Что должен делать специалист по охране труда на предприятии?
- Проведение специальной оценки условий труда
 - Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты
 - Извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае на производстве

35. Что такое гигиенические критерии, где и для чего они используются?
- Показатели, позволяющие оценить степень отклонений параметров производственной среды и трудового процесса от действующих гигиенических нормативов;
 - ориентировочные показатели оценки состояния условий труда;
 - заранее обусловленные нормативные величины

36. Первичный инструктаж на рабочем месте, повторный, внеплановый и целевой проводит:
- непосредственный руководитель работ
 - инженер по охране труда
 - работодатель

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

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

39. Работникам моложе 18 лет ежегодный оплачиваемый отпуск устанавливается продолжительностью не менее _____ календарного дня
 Ответ запишите цифрой

40. Срок расследования несчастного случая по заявлению пострадавшего _____

41. 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

42. 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, °С	В	40-60%
4	Температура поверхностей, °С	Г	0,1-03 , м/с

Запишите ответ:

1	2	3	4




43. 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	Удушья действия	В	Металлический привкус во рту, слабость головокружение, резкие судороги, паралич
4	Общеведомитого 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

44. 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

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

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

46. Укажите правильную последовательность действий при надевании противогаза:

- а. 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
- б. Сделать полный выдох, открыть глаза и возобновить дыхание. Затем можно надеть головной убор и закрепить противогаз на боку
- в. Необходимо задержать дыхание, закрыть глаза, снять головной убор
- г. Вынуть шлем-маску и взять ее обеими руками за утолщенные края у нижней части так, чтобы большие пальцы были снаружи, а остальные внутри

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

- а. Отделить затворную раму с затвором
- б. Отделить шомпол
- в. Отделить магазин
- г. 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)
- д. Отделить крышку ствольной коробки
- е. Отделить затвор от затворной рамы
- ж. Отделить возвратный механизм
- з. Отделить газовую трубу со ствольной накладкой
- и. Вынуть пенал с принадлежностью

48. 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

49. Процесс возмещения износа основных фондов называется:
- а. реновацией
 - б. амортизацией
 - в. модернизацией
 - г. реструктуризацией
50. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств характеризуют:
- а. размер реализованной продукции, приходящейся на 1 руб. производственных фондов
 - б. средняя длительность одного оборота
 - в. количество оборотных средств за соответствующий отчетный период
 - г. уровень технической оснащенности труда
 - д. затраты производственных фондов на 1 руб. товарной продукции
51. Правоспособность юридического лица прекращается в момент:
- а. завершения его ликвидации;
 - б. объявления его банкротом;
 - в. объявления о его реорганизации;
 - г. начала работы комиссии по его ликвидации
52. При наложении дисциплинарного взыскания работодатель должен учитывать:
- а. характеристику работника с прежнего места работы;
 - б. предшествующую работу и поведение работника в данной организации;
 - в. семейное положение работника, совершившего дисциплинарный проступок;
 - г. стаж работы работника
53. _____ - количество денег, за которое продавец согласен продать, а покупатель готов купить единицу товара или услуги
54. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину _____
55. _____ 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
56. Дело о банкротстве рассматривает _____
57. 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
---	---	---	---

58. 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
---	---	---	---

59. 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
---	---	---	---

60. 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

61. Установите последовательность расчета себестоимости:
- Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
 - Технологическая себестоимость
 - Цеховая себестоимость
 - Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции
62. Укажите правильную последовательность стадий производства:
- распределение
 - производство
 - потребление
 - обмен
63. 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
64. Установите последовательность стадий прохождения юридическим лицом процедуры банкротства
- конкурсное производство
 - наблюдение
 - внешнее управление
 - финансовое оздоровление

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

Тема №1: Маркетинг

65. Маркетинговая среда предприятия является:
- частью его микросреды
 - частью его макросреды
 - совокупностью макро- и микросреды
66. К какому подкреплению продукта/услуги следует отнести «подарки клиентам»:

- а. экономическому
- б. организационному
- в. информационному

67. Повышение цен проводится в случае:
- а. падения спроса как прием в конкурентной борьбе
 - б. превышения спроса над предложением
 - в. изменения экономической ситуации в стране

68. Сбыт в маркетинге – это

- а. отношения, существующие на рынке по поводу купли-продажи товаров или услуг
- б. совокупность операций по разработке продукта/услуг до момента их реализации
- в. общение продавца товара/услуги с потребителем

69. Деление потребителей на однородные группы – это _____ рынка

70. Демаркетинг целесообразно реализовывать при _____ состоянии спроса

71. Тип маркетинга, при котором целевые потребители не заинтересованы в товаре/услуге или безразличны к нему: _____

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

73. 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

74. Установите соответствие между фазами рыночного цикла продукта/услуги и целями маркетинга

1	Внедрение	А	Поддержание отличных 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 ассортимента линейки

Запишите ответ

1	2	3	4

75. 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 идти на определенные убытки, лишь бы избежать его

Запишите ответ

1	2	3	4

76. Установите соответствие между признаком сегментации и их составом:

	Наименование признака сегментации		Состав признака сегментации
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 - привлекательность направлений и безопасность переездов и пребывания - объем и структура расходов в направлениях

Запишите ответ

1	2	3	4

77. 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

78. Укажите последовательность этапов рекламного сообщения:

- а. фраза, усиливающая слоган
- б. основной рекламный текст
- в. слоган
- г. заголовок
- д. справочное сведения

79. 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

80. 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

81. Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть

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

82. 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

83. Укажите термин к определению: "Процесс обеспечения достижения целей посредством сопоставления фактически достигнутых результатов с запланированными"

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

84. Укажите термин к определению: "Общий, всесторонний план достижения целей":
- задача
 - миссия
 - стратегия
 - тактика
85. Укажите элемент внутренней среды организации:
- конкуренты
 - персонал
 - покупатели
 - поставщики
86. Укажите элемент внешней среды организации
- структура
 - технология
 - конкуренция
 - задача
87. Укажите термин к определению: Конкретные конечные состояния или искомые результаты, которых хотела бы добиться группа, работая вместе
- задача
 - миссия
 - тактика
 - цель
88. Укажите термин к определению: «Передача задач и прав получателю, который принимает на себя ответственность за них»:
- Делегирование
 - Коммуникации
 - Организация
89. Укажите вид контроля: профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников
- Заключительный
 - Предварительный
 - Текущий
90. Укажите стиль руководства, при котором руководитель дает своим подчиненным почти полную свободу контроля за своей работой и в выборе рабочих задач
- либеральный
 - демократический
 - авторитарный
91. Укажите подход к управленческой теории, основывающийся на концепции, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций
- ситуационный подход
 - системный подход
 - процессный подход
92. 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

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

94. 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 _____.

95. 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.

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

97. Совокупность ситуационных факторов внутреннего строения и функционирования организации, основная часть которых является результатом управленческих решений менеджмента принято называть _____ организации

98. Коммуникации в организации могут быть формальными и _____.

99. Элементами коммуникационного процесса в организации являются отправитель, сообщение, _____ и получатель

100. При оценке качества информации также приходится оперировать понятием _____ - соотношение полезной и фоновой информации

101. Для достижения целей организаций менеджер обладает линейными и функциональными _____

102. Возможность оказывать влияние на поведение других людей для достижения целей организации называется _____

103. В основе поведенческого подхода к проблемам лидерства лежит предположение, что эффективность лидерства определяется не личными качествами руководителя, а его манерой _____ по отношению к подчиненным

104. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль характерна для _____ стиля руководства

105. Коллективизм, поощрение инициативы и творчества, гармоничное развитие персонала характерны для _____ стиля руководства

106. Делегирование полномочий, предоставление дополнительных прав и свобод подчиненным, экономия средств характерны для _____ стиля руководства
107. Предпосылкой возникновения менеджмента как вида деятельности является _____ труда
108. _____ - это информация, передаваемая по неформальным канал связи
109. Связующие процессы в менеджменте: принятие управленческих решений и _____ позволяют осуществлять планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности персонала
110. Принцип управление организацией _____ есть ряд руководящих должностей, начиная с высших и заканчивая низшим
111. Для эффективного функционирования организации необходимо обмениваться с внешней средой ресурсами, что характеризует организацию как _____ систему
112. _____ подход к управлению увязывает конкретные приемы и методы управления с конкретными ситуациями таким образом, который позволяет достичь целей организации максимально эффективно
113. 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

114. 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
---	---	---

--	--	--

115. 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

116. 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 могут выполнить задания	Б	Демократический
3	Могут и хотят выполнить задания	В	Либеральный

Запишите ответ

1	2	3

117. 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

118. 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

119. Укажите последовательность этапов планирования

- а. формулировка целей и задач
- б. определение миссии
- в. определение стратегии

г. анализ внутренней и внешней среды

120. 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

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

121. Письменный отказ туриста или туроператора / турагента / гостиницы от исполнения обязательств по договору называется _____

122. Определенная сумма денежных средств потребителя / заказчика, внесенная на счет / в кассу организации-исполнителя, которая гарантирует последующую оплату предоставленных услуг, называется _____

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

124. Тип питания (тарифный план), при котором в стоимость проживания включен завтрак, обед и ужин, бесплатные алкогольные напитки во время приема пищи, называется _____

125. Функционирование игры обеспечивается системой _____

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

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

128. 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 _____

129. 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

130. 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

131. 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

132. 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

133. 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

134. 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 жестикულიацией
3	Японские туристы	В	Требуют в средстве размещения ванну (душа недостаточно)
4	Шведские туристы	Г	Ценят пунктуальность

Запишите ответ

1	2	3	4

135. 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 большого количества чистой питьевой воды

Запишите ответ

1	2	3	4

136. 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

137. Соотнесите фамилию и имя основателей мировых гостиничных сетей

	Фамилия основателя		Имя основателя
1	Хилтон	А	Элсуорт 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

138. 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

139. 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

140. 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

141. 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	Мальдивиана	Г	Индийский океан

Запишите ответ

1	2	3	4

142. 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

143. 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

144. 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	ВIT	Г	Берлин, Германия
5	Интурмаркет	Д	Токио, Япония

Запишите ответ

1	2	3	4	5

145. 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

146. 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

147. 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

148. 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

149. 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

150. 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

151. 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

152. 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

153. 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

154. 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
155. Укажите последовательность действий. При приеме заявки на бронирование необходимо уточнить у потенциального гостя:
- а. количество и категорию номеров
 - б. ФИО
 - в. сроки проживания
 - г. форма оплаты
156. 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
157. 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 рекламодателя
 - г. Проведение рекламной кампании
 - д. Контроль за эффективностью рекламы
158. Установите последовательность получения загранпаспорта:
- а. Оплата госпошлины
 - б. Выбор загранпаспорта
 - в. Получение документа
 - г. Заполнение заявления
159. 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
160. Установите последовательность действий при разработке 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