**Тест: "43.00.00 Сервис и туризм".**

Группа: **ИТ закрытая форма**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №1** | |
| Какое из перечисленных приложений относится к электронным таблицам | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Basic |
| 2) | Excel |
| 3) | Access |
| 4) | Word |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №2** | |
| Символ, вводимый с клавиатуры при наборе, отображается на экране дисплея в позиции, определяемой: | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | задаваемыми координатами |
| 2) | положением курсора |
| 3) | адресом |
| 4) | положением предыдущей набранной буквы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №3** | |
| Назначением графических редакторов является | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | построение и обработка графических изображений |
| 2) | создание графического представления таблицы (диаграмм) |
| 3) | создание анимационных изображений (мультипликации) |
| 4) | обработка текстовой информации |

Группа: **Ит открытая форма**

|  |
| --- |
| **Задание №4** |
| В ЭВМ используется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_система счисления |

|  |
| --- |
| **Задание №5** |
| Чтобы автоматически создать оглавление к текстовому документу, необходимо для каждого уровня заголовка в тексте настроить определенный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №6** |
| Текстовые процессоры относятся к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ программному обеспечению |

Группа: **ИТ соответствие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №7** | | | |
| Сопоставьте пароли и их описание | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Известные наборы цифр | 1) | QWERTY |
| 2) | Распространённые последовательности на клавиатуре | 2) | BOSS |
| 3) | Словарные слова | 3) | stopstop |
| 4) | Cоставленные из двух слов | 4) | 911 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №8** | | | |
| Сопоставьте понятия | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | биты | 1) | Октет, группа из 8 бит |
| 2) | пиксели | 2) | Единица измерения частоты |
| 3) | герцы | 3) | Единица измерения информации в двоичной системе счисления |
| 4) | байты | 4) | Элемент матрицы дисплеев, формирующих изображение |

Группа: **ИТ последовательность**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №9** | |
| Расположите в хронологическом порядке эволюцию носителей информации | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | бумажные носители информации |
| 2) | магнитные диски |
| 3) | флеш-память |
| 4) | оптические накопители |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №10** | |
| Расположите единицы измерения от наименьшей к наибольшей | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | байт |
| 2) | бит |
| 3) | мегабайт |
| 4) | терабайт |

Группа: **СК, станд, сертиф закрытая форма**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №11** | |
| Что по латыни означает слово сертификация | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | сделать верно |
| 2) | точность |
| 3) | правильность |
| 4) | аккуратность |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №12** | |
| Метрология - это наука, решающая задачи: | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | установление требований к техническому уровню и качеству продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий |
| 2) | разработка требований к стандартам и другим нормативным документам, применяемым для сертификации продукции, процессов и услуг |
| 3) | разработка унифицированных систем документации, систем классификации и кодирования технико-экономической информации |
| 4) | разработка и стандартизация методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №13** | |
| Какой орган является верховным органом ИСО. | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | СТАКО |
| 2) | Генеральная ассамблея |
| 3) | КАСКО |
| 4) | ПЛАКО |

Группа: **СК, станд, сертиф открытая форма**

|  |
| --- |
| **Задание №14** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это приведение какого-либо объекта к единой форме, системе |

|  |
| --- |
| **Задание №15** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг |

|  |
| --- |
| **Задание №16** |
| Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в индивидуальном порядке для выполнения работ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Группа: **СК, станд, сертиф соответствие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №17** | | | |
| Установите соответствие, за что отвечают перечисленные реквизиты | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | «01» | 1) | Государственный герб Российской Федерации |
| 2) | «02» | 2) | Герб субъекта Российской Федерации |
| 3) | «10» | 3) | Вид документа |
| 4) | «06» | 4) | ИНН/КПП |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №18** | | | |
| Найдите соответствие между группой и функцией документа | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | правовая | 1) | средство организации деятельности |
| 2) | коммуникативная | 2) | средство обмена информацией |
| 3) | политическая | 3) | письменное доказательство |
| 4) | управленческая | 4) | касается государства |

Группа: **СК, станд, сертиф последовательность**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №19** | |
| Расположите эталоны по порядку использования в соответствии с государственной поверочной схемой | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Эталон 2 разряда |
| 2) | Эталон 1 разряда |
| 3) | Государственный эталон |
| 4) | Эталон-копия |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №20** | |
| Расположите последовательно обязательные структурные элементы стандарта | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Приложения обязательные и рекомендуемые |
| 2) | Область применения |
| 3) | Основные нормативные положения стандарта |
| 4) | Нормативные ссылки |

Группа: **Охрана труда закрытая форма**

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

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

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

Группа: **Охрана труда открытая форма**

|  |
| --- |
| **Задание №24** |
| Акт по форме Н-1 оформляется в\_\_\_\_\_\_\_\_\_экземплярах, если несчастный случай произошел с работником своей организации |

|  |
| --- |
| **Задание №25** |
| Вредные условия труда относятся к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ классу по факторам производственной среды |

|  |
| --- |
| **Задание №26** |
| Согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации минимальная продолжительность обеденного перерыва должна быть не менее\_\_\_минут |

Группа: **Охрана труда соответствие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №27** | | | |
| Установите соответствие между объектами и огнетушителями, используемыми для тушения | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | пенные | 1) | для тушения лесного пожара |
| 2) | водяные | 2) | для тушения горячих трубопроводов и оборудования |
| 3) | порошковые | 3) | для тушения электронной аппаратуры |
| 4) | углекислотные | 4) | для тушения твердых веществ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №28** | | | |
| Установить соответствие между последствиями и условиями, создающими опасность | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | влажность | 1) | короткое замыкание электропроводки |
| 2) | температура выше +40 | 2) | пожар |
| 3) | затенённость | 3) | травма |
| 4) | загазованность | 4) | взрыв |

Группа: **Охрана труда последовательность**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №29** | |
| Расположите виды защитных сооружений по возрастанию их надежности | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | ямы |
| 2) | противорадиационные укрытия |
| 3) | канавы |
| 4) | подвалы зданий |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №30** | |
| Последовательность действий при ударе электрическим током | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | установить степень поражения |
| 2) | освобождение пострадавшего от тока |
| 3) | отключение напряжения |
| 4) | оказать первую помощь |

Группа: **Экономика и право закрытая форма**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №31** | |
| Что включает понятие «валовая прибыль предприятия»: | |
| Выберите один из 5 вариантов ответа: | |
| 1) | выручку от реализации продукции |
| 2) | денежное выражение стоимости товаров |
| 3) | разность между выручкой от продаж продукции и полной производственной себестоимостью товарной продукции |
| 4) | прибыль от реализации продукции, результат от прочей реализации доходы от внереализационных операций, расходы и убытки от внереализационных операций |
| 5) | выручку от реализации продукции за вычетом акцизов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №32** | |
| Прибыль до налогообложения определяется: | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | как разница между выручкой от продаж и полной себестоимостью проданной продукции |
| 2) | как разница между прибылью от продаж и сальдо операционных и внереализационных доходов и расходов |
| 3) | как разница между валовой прибылью и коммерческими и управленческими расходами |
| 4) | как разница между выручкой от реализации продукции и акцизами |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №33** | |
| Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является: | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | распределение прибыли между учредителями |
| 2) | получение прибыли |
| 3) | удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных потребностей, социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно-полезные цели |
| 4) | удовлетворение только материальных потребностей |

Группа: **Экономика и право открытая форма**

|  |
| --- |
| **Задание №34** |
| Процесс перенесения стоимости основных фондов на себестоимость изготовляемой продукции называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ основных фондов |

|  |
| --- |
| **Задание №35** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это отношение выручки от реализации продукции к средней стоимости основных средств |

|  |
| --- |
| **Задание №36** |
| Признаком банкротства является неисполнение денежных обязательств в течение \_\_\_\_ месяцев |

Группа: **Экономика и право соответствие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №37** | | | |
| Установите соответствие между элементами производства | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Деньги | 1) | Рубль |
| 2) | Сырье | 2) | Нефть |
| 3) | Товар | 3) | Бензин |
| 4) | Производство | 4) | Переработка |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №38** | | | |
| Сопоставьте собственников и формы (виды) собственности | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Государственная | 1) | железные дороги |
| 2) | Муниципальная | 2) | Городской транспорт |
| 3) | Частная | 3) | кооперативный магазин |
| 4) | долевая | 4) | собственники квартир многоквартирного дома |

Группа: **Экономика и право последовательность**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №39** | |
| Сформируйте правильную последовательность оборачиваемости оборотных средств | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Производство |
| 2) | Прибыль |
| 3) | Сырье |
| 4) | Товар |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №40** | |
| Установите последовательность эволюции денег относительно времени появления | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Металлические деньги |
| 2) | Бумажные деньги |
| 3) | Натуральные деньги |
| 4) | Электронные деньги |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №41** | |
| Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | счетчик банкнот |
| 2) | кассовый аппарат |
| 3) | POS терминал |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №42** | |
| Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов и др |
| 2) | снабжён устройством для сканирования кредитных карт |
| 3) | снабжен сканером для электронных ключей |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №43** | |
| Для чего служит телетайп-райтер | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Устройство для создания электронных ключей |
| 2) | Устройство для фиксации дальних телефонных разговоров |
| 3) | Устройство для просмотра камер видеонаблюдения |

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

|  |
| --- |
| **Задание №44** |
| Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт, принимающее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №45** |
| Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №46** |
| Устройство для создания электронных ключей в предприятиях туриндустрии называется |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №47** | | | |
| Установите соответствие между понятием и определением | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Ваучер-каталог | 1) | программно-аппаратный комплекс кассира для осуществления приема платежей от клиентов |
| 2) | Специальный сканер | 2) | аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров |
| 3) | Телетайпрайтер | 3) | оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке |
| 4) | POS-терминал | 4) | аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизирует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №48** | | | |
| Установите соответствие между понятием и определением | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Факсимильный аппарат | 1) | устройство для печати, которое требует дополнительного управления |
| 2) | Принтер | 2) | автономное оборудование, которое позволяет копировать информацию |
| 3) | Копир | 3) | прибор, позволяющий переводить бумажный документ в электронный формат |
| 4) | Сканер | 4) | аппарат для получения и передачи документов на листе в формате А4 |

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

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

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

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ закрытая форма**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №52** | |
| К факторам внешней среды косвенного воздействия относится | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Социо-культурные факторы |
| 2) | Поставщики |
| 3) | Конкуренты |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №53** | |
| Вид организационной структуры, основанный на разделении труда, как по функциям, так и по численности сотрудников | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Линейная |
| 2) | Линейно-функциональная |
| 3) | Матричная |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №54** | |
| Отношения, которые носят характер устойчивых, объективных, существенных, необходимых и повторяющихся при определенных условиях явлений – это... | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | принципы управления |
| 2) | законы управления |
| 3) | стили управления |
| 4) | методы управления |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №55** | |
| Выбор, который должен сделать менеджер, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью для реализации управленческих задач – это... | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | управленческое решение |
| 2) | стиль управления |
| 3) | метод управления |
| 4) | делегирование полномочий |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №56** | |
| Группа методов управления, к которой относится социометрия | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Административные |
| 2) | Социально-психологические |
| 3) | Экономические |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №57** | |
| Стратегия компромисса в разрешении конфликта характеризуется | |
| Выберите один из 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Выходом их конфликтной ситуации, избеганием разногласий |
| 2) | Отстаиванием своей точки зрения |
| 3) | Взаимными уступками при решении проблемы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №58** | |
| К какому этапу делового общения относятся Продолжительность совещания, Регламент, Контроль | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | подготовка |
| 2) | проведение |
| 3) | подведение итогов |
| 4) | контроль |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №59** | |
| Какой среде предприятия присущи следующие показатели: Потребители; Поставщики материальных, трудовых и финансовых ресурсов; Конкуренты; Закон и государственные органы; Профсоюзы | |
| Выберите один из 2 вариантов ответа: | |
| 1) | внутренняя среда |
| 2) | внешняя среда |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №60** | |
| Какая организационная структура изображена на схеме | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | матричная |
| 2) | линейная |
| 3) | штабная |
| 4) | функциональная |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №61** | |
| Лидерство в теории менеджмента можно определить как | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | победу в конфликте |
| 2) | условия функционирования организации |
| 3) | размер заработной платы руководителя |
| 4) | способность оказывать влияние на личность и группы людей |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №62** | |
| Основная задача сайта отеля/турфирмы...... | |
| Выберите один из 5 вариантов ответа: | |
| 1) | привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля |
| 2) | осуществление продвижения и продажи услуг |
| 3) | реклама гостиницы организации |
| 4) | формирование положительно имиджа организации |
| 5) | информирование потребителя об акциях и скидках |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №63** | |
| Как называется аналитический процесс, включающий определение проблемы, сбор, обработку и анализ информации, а также выработку рекомендаций по решению проблемы? | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | формирование исследовательской панели |
| 2) | маркетинговые исследования |
| 3) | формирование гипотезы |
| 4) | выборочное исследование |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №64** | |
| Критерием эффективности менеджмента выступает: | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | доход |
| 2) | прибыль |
| 3) | заработная плата |
| 4) | уплачиваемые налоги |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №65** | |
| Информационный стресс возникает | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | в ситуациях житейских или производственных неурядиц |
| 2) | при получении негативной информации |
| 3) | когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации |
| 4) | при получении негативной информации |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №66** | |
| Документ, регламентирующий производственные информации от руководителя полномочия и обязанности работника называется... | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | должностная инструкция |
| 2) | договор найма |
| 3) | распоряжение руководства |
| 4) | приказ |

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ открытая форма**

|  |
| --- |
| **Задание №67** |
| Анри Файоль был основателем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ школы в управлении |

|  |
| --- |
| **Задание №68** |
| Взыскание относится к группе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методов управления |

|  |
| --- |
| **Задание №69** |
| В иерархической организационной структуре преобладают \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ связи и соблюдается принцип единоначалия |

|  |
| --- |
| **Задание №70** |
| Поставщики относятся к элементам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ среды организации |

|  |
| --- |
| **Задание №71** |
| Иерархическая теория потребностей А.Маслоу относится к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ теориям мотивации |

|  |
| --- |
| **Задание №72** |
| Сотрудничество с подчиненными при принятии решений характеризуют руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стиля управления |

|  |
| --- |
| **Задание №73** |
| Организационно – распорядительные методы управления базируются на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мотивации |

|  |
| --- |
| **Задание №74** |
| Предметом труда менеджера является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №75** |
| Перечислите функции управления в их строгой последовательности: планирование, организация, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , контроль |

|  |
| --- |
| **Задание №76** |
| Внешняя среда характеризуется сложностью, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, неопределенностью |

|  |
| --- |
| **Задание №77** |
| Сопоставление полученного результата с запланированным – это функция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №78** |
| Стратегия маркетинга, связанная с повышенной долей риска - это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ маркетинг |

|  |
| --- |
| **Задание №79** |
| Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется договор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №80** |
| Молодежный туризм охватывает сегмент потребителей в возрасте до \_\_\_ лет |

|  |
| --- |
| **Задание №81** |
| Организация производства и сбыта продукции, основанная на изучении потребности рынка в товарах и услугах называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №82** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мотивация - это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ |

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ соответствие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №83** | | | |
| Установите соответствие между положениями теорий мотивации и их авторами | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Существуют две большие категории потребностей: гигиенические факторы и мотивирующие факторы. Гигиенические факторы связаны с окружающей средой, в которой осуществляется работа, а мотивирующие — с характером работы | 1) | Мак-Клеланд |
| 2) | Можно выделить пять основных групп потребностей. Следующая в иерархии потребность удовлетворяется после того, как полностью удовлетворена потребность предыдущего уровня | 2) | Ф.Герцберг |
| 3) | Ведущими являются потребности высших уровней: стремление к [власти](http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/vlast.html), успеху и причастности (признанию и принадлежности) | 3) | А.Маслоу |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №84** | | | |
| Установите соответствие характеристик власти с их видами | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Основана на харизме – силе личных качеств и способностей лидера | 1) | экспертная власть |
| 2) | Подчинённый принимает на веру профессионализм менеджера, его опыт и знания | 2) | власть, основанная на вознаграждении |
| 3) | Применение данной формы власти возможно, если руководитель обладает достаточными ресурсами | 3) | эталонная власть |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №85** | | | |
| Установите соответствие стратегий поведения в конфликте | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения | 1) | сотрудничество |
| 2) | Характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы сопер­ника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений | 2) | компромисс |
| 3) | Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна — каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены! | 3) | избегание |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №86** | | | |
| Установите соответствие между понятием и определением | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Деловое общение - это | 1) | средство взаимосвязи между людьми в целях достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы |
| 2) | Переговоры - это | 2) | форма управленческой деятельности, во время которой происходит обмен информацией между подчиненными и руководителями, принимаются управленческие решения |
| 3) | Совещание - это | 3) | процесс взаимодействия людей путем обмена деловой информацией |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №87** | | | |
| Установите соответствие между фазами процесса принятия управленческих решений и их содержанием | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Фаза подготовки | 1) | доведение заданий до ис­полнителей, формирование и исполнение организационного плана и организация контроля |
| 2) | Фаза принятия | 2) | уяснение проблемы, анализ исходной ситуации,  постановка задачи, разработка вариантов решения |
| 3) | Фаза организации выполнения | 3) | анализ предлагаемых вариан­тов, выбор оптимального варианта |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №88** | | | |
| Установите соответствие между группами потребностей, формами их проявления и средствами удовлетворения | | | |
| Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Физиологические потребности | 1) | быть необходимым другим людям, быть «включенным в коллектив» |
| 2) | Потребности в безопасности | 2) | восприятие человека как неповторимой и одновременно сложной личности |
| 3) | Социальные потребности | 3) | самоуважение, уверенность в себе, стремление к власти |
| 4) | Потребности в уважении | 4) | защита от физических опасностей, пожаров, несчастных случаев |
| 5) | Потребности в самовыражении | 5) | потребность в пище, одежде, укрытии |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №89** | | | |
| Установите соответствие между стилями управления и присущими им характеристиками | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Авторитарный | 1) | эгоистичный |
| 2) | Демократический | 2) | добросердечный |
| 3) | Либеральный | 3) | агрессивный |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №90** | | | |
| Установите соответствие между признаками сегментации и их критериями | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Географический | 1) | уровень образования и доходов |
| 2) | Демографический | 2) | плотность и численность населения,  административное деление |
| 3) | Социально-экономический критерий | 3) | поведение индивидуума, стиль жизни,  личностные качества |
| 4) | Психографический | 4) | возраст, пол потребителей, размер семьи |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №91** | | | |
| Установите соответствие между способами восприятия рекламы и классификацией рекламы | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Зрительная | 1) | телереклама |
| 2) | Слуховая | 2) | ароматизированная листовка |
| 3) | Зрительно-обонятельная | 3) | реклама по радио |
| 4) | Зрительно-слуховая | 4) | витрина |

Группа: **МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ последовательность**

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №95** | |
| Установите последовательность осуществления функций управления | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Контроль |
| 2) | Мотивация |
| 3) | Планирование |
| 4) | Организация |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №96** | |
| Установите последовательность процесса проведения «Мозгового штурма» | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Оценка идей |
| 2) | Группировка и отбор |
| 3) | Генерация идей |
| 4) | Постановка проблемы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №97** | |
| Установите последовательность этапов процесса контроля | |
| Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Определение стандартов |
| 2) | Сравнение показателей с установленными стандартами, определение степени отклонений |
| 3) | Измерение фактически достигнутых результатов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №98** | |
| Установите последовательность этапов маркетинговых исследований | |
| Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа: | |
| 1) | Определение объектов исследования |
| 2) | Разработка плана исследования |
| 3) | Анализ информации данных |
| 4) | Представление результатов |
| 5) | Сбор данных |
| 6) | Определение проблемы и целей исследования |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №99** | |
| Установите последовательность этапов рекламной кампании | |
| Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа: | |
| 1) | Разработка рекламной кампании |
| 2) | Реализация рекламной кампании |
| 3) | Ситуационный анализ |
| 4) | Коррекция рекламной кампании |
| 5) | Анализ рекламной кампании |
| 6) | Стратегическое планирование |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №100** | |
| В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Организация |
| 2) | Мотивация |
| 3) | Контроль |
| 4) | Планирование |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №101** | |
| Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | паспорт |
| 2) | виза |
| 3) | миграционная карта |
| 4) | уведомление о прибытии |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №102** | |
| Показатели, определяющие бронирование номера в отеле | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети) |
| 2) | срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек |
| 3) | название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда |
| 4) | название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №103** | |
| Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | cроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты |
| 2) | категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих |
| 3) | число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты |
| 4) | категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №104** | |
| Единый расчетный час в гостинице | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | 10:00 часов текущих суток по местному времени |
| 2) | 12:00 часов текущих суток по местному времени |
| 3) | 14:00 часов текущих суток по местному времени |
| 4) | 16:00 часов текущих суток по местному времени |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №105** | |
| Ключ от номера выдается при предъявлении гостем | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | паспорта |
| 2) | уведомления о прибытии иностранного гражданина |
| 3) | заявки на бронирование мест |
| 4) | карты гостя |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №106** | |
| Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»? | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | к правилам при приёме клиентов |
| 2) | к правилам при выписке клиентов |
| 3) | к правилам при отъезде клиента |
| 4) | к правилам гостеприимства |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №107** | |
| Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | трансфер |
| 2) | побудка к определенному времени |
| 3) | дополнительный комплект белья |
| 4) | услуги room-service |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №108** | |
| Выберите из предложенных меню английский завтрак | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежевыжатый апельсиновый сок |
| 2) | Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежевыжатый апельсиновый сок, фрукты |
| 3) | Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода |
| 4) | Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежевыжатый апельсиновый сок |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №109** | |
| Для таймшера характерна категоризация средств размещения по | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | уровню и качеству обслуживания |
| 2) | количеству предоставляемых услуг |
| 3) | сезонности |
| 4) | местоположению |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №110** | |
| Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | переводит бронь в разряд негарантированной |
| 2) | отменяет бронирование |
| 3) | ничего не делает |
| 4) | занести клиента в «черный список» |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №111** | |
| Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB ( Room booked) означает | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | количество номеров, отменяемых в последний момент |
| 2) | количество забронированных номеров |
| 3) | количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей |
| 4) | среднестатистический размер допустимых перебронирований |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №112** | |
| Тип номера - apartament представляет собой | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов |
| 2) | номера, приближенные к виду современных квартир (2-х или более комнатная квартира) |
| 3) | семейная комната размером больше стандартной |
| 4) | двухместный номер |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №113** | |
| По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | системы АА |
| 2) | звездная (Европейская классификация) |
| 3) | системы В&В |
| 4) | открытой системы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №114** | |
| Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в Российской Федерации обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации? | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Без звезд |
| 2) | 2 звезды |
| 3) | 3 звезды |
| 4) | 5 звезд |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №115** | |
| Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в Российской Федерации обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер? | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | 2 звезды |
| 2) | 3 звезды |
| 3) | 4 звезды |
| 4) | 5 звезд |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №116** | |
| Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом? | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | |
| 1) | устно |
| 2) | письменно |
| 3) | по телефону |
| 4) | в любой форме |

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

|  |
| --- |
| **Задание №117** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бронирование - это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время. |

|  |
| --- |
| **Задание №118** |
| Результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем, по удовлетворению потребностей потребителя является \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №119** |
| Тип питания «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_» обозначается аббревиатурой FB |
| Заполните пропуски: |
| [ ] [ ] |

|  |
| --- |
| **Задание №120** |
| На \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ завтрак предлагается следующий набор блюд: яичница с беконом, маринованный огурчик, свежий помидор, апельсиновый сок и кофе |

|  |
| --- |
| **Задание №121** |
| Совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой называются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (название на английском языке) |
| Заполните пропуски: |
| [ ] [ ] |

|  |
| --- |
| **Задание №122** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ – это специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства |

|  |
| --- |
| **Задание №123** |
| Формированием туристского продукта в Российской Федерации занимаются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №124** |
| Конференц-зал с соответствующим оборудованием обязательно должен быть в гостинице категории \_\_\_\_\_\_\_ звезд |

|  |
| --- |
| **Задание №125** |
| Услуги «Швейцара» предоставляются в гостинице, начиная с категории \_\_\_\_\_\_ звезды |

|  |
| --- |
| **Задание №126** |
| Ежедневная смена постельного белья должна осуществляться в гостинице категории \_\_\_\_\_\_\_ звезд |

|  |
| --- |
| **Задание №127** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отели - средства размещения, расположенные на курорте оздоровительного характера с использованием природных факторов |

|  |
| --- |
| **Задание №128** |
| Нестабильность \_\_\_\_\_\_\_\_\_ на туристический продукт зависит от сезонных колебаний |

|  |
| --- |
| **Задание №129** |
| Система \_\_\_\_\_\_\_ - это самая распространенная в мире классификация гостиниц |

|  |
| --- |
| **Задание №130** |
| Статус номера – «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» обозначается аббревиатурой DT |

|  |
| --- |
| **Задание №131** |
| Перевозка туристов от места прибытия (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа это \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **Задание №132** |
| Статус номера – "\_\_\_\_\_\_\_\_\_" обозначается аббревиатурой OC |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №133** | | | |
| Установите соответствие между этапом экспертной оценки гостиниц и его содержанием согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Первый этап | 1) | проводится оценка номеров гостиницы |
| 2) | Второй этап | 2) | проводится балльная оценка гостиницы |
| 3) | Третий этап | 3) | проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий |
| 4) | Четвертый этап | 4) | проводится балльная оценка номеров гостиницы |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №134** | | | |
| Установите соответствие между категорией номера и требованиям к нему согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | "апартамент" | 1) | номер в средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом |
| 2) | "сюит" | 2) | номер в средстве размещения площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком |
| 3) | "джуниор сюит" | 3) | номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек |
| 4) | вторая категория | 4) | однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №135** | | | |
| Установите соответствие между группами (стейкхолдерами), окружающими туристскую фирму и видами, которые входят в эти группы | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Финансовые круги | 1) | негосударственные формирования, союзы и ассоциации потребителей, а также население, не выступающее в качестве какой-либо организованной силы, например, жители курортной зоны |
| 2) | Средства массовой информации | 2) | персонал фирмы |
| 3) | Общественность | 3) | пресса, радио, телевидение, Интернет-среда |
| 4) | Внутренние стейкхолдеры | 4) | банки, инвестиционные фонды, финансовые, страховые компании, частные инвесторы |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №136** | | | |
| Установите соответствие понятий и определений | | | |
| Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Объекты культурного наследия федерального значения | 1) | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры муниципального образования |
| 2) | Объекты культурного наследия регионального значения | 2) | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры Российской Федерации, а также объекты археологического наследия |
| 3) | Объекты культурного наследия местного значения | 3) | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры субъекта Российской Федерации |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №137** | | | |
| Установите соответствие понятий и определений | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Лечебно-оздоровительные местности и курорты | 1) | уникальные, невосполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношениях природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения |
| 2) | Памятники природы | 2) | территории (акватории), имеющие особое значение для сохранения или восстановления природных комплексов и их компонентов и поддержания экологического баланса |
| 3) | Дендрологические парки и ботанические сады | 3) | территории (акватории), пригодные для организации лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха населения и обладающие природными лечебными ресурсами |
| 4) | Государственные природные заказники | 4) | природоохранные учреждения, в задачи которых входит создание специальных коллекций растений в целях сохранения разнообразия и обогащения растительного мира, а также осуществление научной, учебной и просветительской деятельности |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №138** | | | |
| Установите соответствие между договором о квоте мест с туроператом и ценой на гостиничные номера для туроператора | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% | 1) | туроператор старается договориться с владельцем гостиницы о максимально возможном снижении цен на размещение в отеле |
| 2) | Договором о квоте мест без гарантии заполнения | 2) | при таком варианте взаимоотношений действуют обычные тарифы на гостиничные номера (разовые заявки на условиях стандартной комиссии) |
| 3) | Договором о твердой закупке мест с полной оплатой | 3) | расчет за номера идет по обычным тарифам |
| 4) | Договором о текущем бронировании | 4) | цены на места (номера) будут ниже, чем обычные тарифы |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №139** | | | |
| Установите соответствие между классом турпродукта и требованиям к ним | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Класс люкс | 1) | размещение в гостиницах категории 4 - 5 , перелет первым или бизнес-классом, хорошая кухня, индивидуальный трансфер |
| 2) | Первый класс | 2) | размещение в гостиницах категории 5 звезд , или роскошных внекатегорийных отелях, перелет первым классом, индивидуальный трансфер на автомобилях класса люкс |
| 3) | Туристский класс | 3) | размещение в гостиницах категории 1-2 , перелет чартерным рейсом, трансфер на общественном транспорте |
| 4) | Экономический класс | 4) | размещение в гостиницах категории 2 - 3 , перелет экономклассом, групповой трансфер |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №140** | | | |
| Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | Ресторан | 1) | предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями |
| 2) | Бар | 2) | специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками |
| 3) | Буфет | 3) | предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления |
| 4) | Кафе | 4) | предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Задание №141** | | | |
| Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением | | | |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа: | | | |
| 1) | А парт | 1) | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора |
| 2) | Табльдот | 2) | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню |
| 3) | А ля карт | 3) | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени |
| 4) | Шведский стол | 4) | метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №142** | |
| Установите последовательность порядка обслуживания гостей | |
| Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа: | |
| 1) | Прием и размещение |
| 2) | Бронирование |
| 3) | Регистрация по прибытии |
| 4) | Оплата номера и дополнительных услуг |
| 5) | Выписка гостя |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №143** | |
| Установите последовательность заселения гостей через агентство, гости впервые в отеле | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Просит гостя заполнить форму и подписать |
| 2) | Администратор приветствует гостей; Находит имя в списке |
| 3) | Спрашивает паспорт и ваучер |
| 4) | Подтверждает детали бронирования |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №144** | |
| Установите последовательность в порядке повышения качества предоставления услуг в зависимости от класса турпродукта | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Туристский класс |
| 2) | Экономический класс |
| 3) | Первый класс |
| 4) | Класс люкс |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №145** | |
| Установите последовательность в порядке убывания стоимости туров в зависимости от их класса | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | Туристский класс |
| 2) | Экономический класс |
| 3) | Первый класс |
| 4) | Класс люкс |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №146** | |
| Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения | |
| Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа: | |
| 1) | Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо |
| 2) | Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования |
| 3) | Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования |
| 4) | Уточнить тариф/питание |
| 5) | Получить аванс / полную оплату от потребителя |
| 6) | Проверить наличие свободных номеров на нужные даты |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №147** | |
| Установите последовательность формирования взаимоотношений между турфирмой и гостиничным предприятием | |
| Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа: | |
| 1) | Технологические операции по бронированию |
| 2) | Изучения рынка услуг |
| 3) | Определение субъектов взаимоотношений |
| 4) | Проведение взаиморасчетов в рамках соглашения |
| 5) | Заключение соглашений о сотрудничестве |
| 6) | Периодический контроль и анализ совместной деятельности туристический гостиница экономический |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №148** | |
| Установите последовательность уборки номера | |
| Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Сан.узел |
| 2) | Комната |
| 3) | Коридор |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №149** | |
| Установите в какой последовательности начинается уборка комнаты | |
| Укажите порядок следования всех 3 вариантов ответа: | |
| 1) | Открываются окна |
| 2) | Замена постельного белья |
| 3) | Вытирание пыли |

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание №150** | |
| Установите последовательность сервировки стола? | |
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: | |
| 1) | скатерть |
| 2) | тарелки |
| 3) | приборы |
| 4) | салфетки |