

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальностям среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»

I УРОВЕНЬ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

1. Выберите правильный ответ. Как называется расстояние между строк в электронном документе?
А.- служебное поле
Б.- положение табулятора
В.- рабочее поле
Г.- интервал

2. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных определений соответствует понятию «файл»?
А.- единица измерения информации
Б.- программа или данные на диске, имеющие имя и расширение
В.- программа в оперативной памяти
Г.- текст, распечатанный на принтере

3. Выберите правильный ответ. Какой из предложенных вариантов является определением понятия «BIOS»?
А.- игровая программа
Б.- диалоговая оболочка
В.- базовая система ввода-вывода
Г.- командный язык операционной системы

4. Выберите правильный ответ. Какой из предложенных вариантов является определением понятия «абзац»?
А.- фрагмент текста, заканчивающийся нажатием на клавишу Enter
Б.- текст, начинающийся с отступа
В.- текст, начинающийся несколькими пробелами
Г.- одна строка текста

5. Выберите правильный ответ. Задан адрес сервера Интернета: www.intuit.ru. Каково имя домена второго уровня?
А.- www.intuit.ru
Б.- intuit
В.- ru
Г.- www

6. Выберите правильный ответ. Для какого процесса предназначены антивирусные средства?
А.- Тестирования системы
Б.- Проверки программ на наличие вируса и их лечение
В.- Создания антивирусных программ
Г.- Тестирования аппаратных средств

7. Выберите правильный ответ. Что представляет собой операционная система?
- А.- Комплекс программ специального назначения
 - Б.- Комплекс аппаратных средств
 - В.- Совокупность ресурсов компьютера
 - Г.- Комплекс тестирующих программ
8. Выберите правильный ответ. Что является наиболее эффективным средством защиты от компьютерных вирусов?
- А.- Антивирусные программы
 - Б.- Аппаратные средства
 - В.- Переустановка операционной системы компьютера
 - Г.- Использование паролей
9. Выберите правильный ответ. Что является процессом поиска в тексте слова по заданному образцу?
- А.- Обработки информации
 - Б.- Хранения информации
 - В.- Передачи информации
 - Г.- Уничтожения информации
10. При выполнении работ Вы использовали файлы с заданиями. Какие данные о файле должен указать пользователь при считывании документов с диска?
- А.- Размер
 - Б.- Тип
 - В.- Имя
 - Г.- Дату создания
11. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных определений соответствует понятию «гарантийное письмо»?
- А.- документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
 - Б.- документ, содержащий приглашение на мероприятие
 - В.- документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
 - Г.- документ, подтверждающий получение ценностей
12. Выберите правильный ответ. В случае если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, какой документ Вы составите?
- А.- договорное письмо
 - Б.- информационное письмо
 - В.- сопроводительное письмо
 - Г.- рекламацию
13. Выберите основной формат, на котором оформляются организационно распорядительные документы?
- А.- А 6 (105x148 мм)
 - Б.- А 5 (148x210 мм)
 - В.- А 4 (210x297 мм)
 - Г.- А 3 (297x420 мм)
14. Выберите правильный ответ. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?

- А.- да
 - Б.- нет
 - В.- только по основной деятельности
 - Г.- только по кадровым вопросам
15. Выберите правильный ответ. Реквизит - это
- А.- нормативно-правовой акт
 - Б.- обязательный элемент в документе
 - В.- документация
 - Г.- нет правильного ответа
16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна оформляться дата документа?
- А.- 1 февраля 1997
 - Б.- 1 февраля 97 г.
 - В.- 01.02.97 г.
 - Г.- 01.02.1997
17. Выберите правильный ответ. Гарантийное письмо - это
- А.- документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
 - Б.- документ, содержащий приглашение на мероприятие
 - В.- документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление каких-либо услуг
 - Г.- документ, подтверждающий получение ценностей
18. Выберите правильный ответ. Дата документа - это
- А.- дата подписания и принятия
 - Б.- дата его составления
 - В.- дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события
 - Г.- дата события
19. Выберите правильный ответ. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы - это
- А.- должностная инструкция
 - Б.- структура и штатная численность
 - В.- штатное расписание
 - Г.- положение
20. Выберите правильный ответ. Деловые письма обычно заканчивают фразами:
- А.- в соответствии с Вашей просьбой
 - Б.- нами рассмотрены ваши предложения
 - В.- с уважением
 - Г.- с благодарностью
21. Выберите правильный ответ. Вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона передаёт другой стороне за плату право на определённый вид бизнеса, используя разработанную бизнес-модель его ведения.
- А.- франчайзинг
 - Б.- франшиза
 - В.- собственный бизнес
 - Г.- правильных вариантов нет

22. Выберите правильный ответ. Для какого стиля характерна централизация власти в одних руках. Руководитель не приветствует инициативу подчиненных, активно использует методы административного воздействия на людей.

- А.- авторитарный стиль управления
- Б.- демократический стиль управления
- В.- либеральный стиль управления
- Г.- смешанный стиль управления

23. Выберите правильный ответ. Что означает термин «принцип единоначалия»?

- А.- означает безусловное выполнение указаний руководителя всеми подчиненными
- Б.- означает выполнение всеми сотрудниками единого стандарта
- В.- означает, что за абсолютно каждым действием стоит одно единственное лицо, которое и несет личную ответственность за последствия принимаемых решений
- Г.- означает соотношения между централизацией и демократизацией

24. Выберите правильный ответ. Какие нормы и обычаи входят в понятие служебного этикета?

- А.- регулирующие поведение человека в обществе
- Б.- регулирующие поведение человека в семье
- В.- регулирующие поведение человека среди своей социальной группы
- Г.- регулирующие отношения между полами

25. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных факторов, оказывающих воздействие на работу организации, является внешним?

- А.- персонал
- Б.- организационная структура
- В.- организационная культура
- Г.- политика

26. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных факторов, оказывающих воздействие на работу организации, является внутренним?

- А.- политика
- Б.- экономика
- В.- персонал
- Г.- конкуренты

27. Выберите правильный ответ. К внутренним источникам набора персонала относят:

- А.- объявления в СМИ
- Б.- перевод на другую должность внутри организации
- В.- кадровые агентства
- Г.- набор в учебных заведениях

28. Выберите правильный ответ. К какому понятию относится данное определение?

Кадровые мероприятия, призванные оценить соответствие уровня исполнителя трудовой деятельности, а также качеств и потенциала личности предъявляемым требованиям.

- А.- отбор претендентов на вакантное место
- Б.- аттестация работников
- В.- планирование карьеры
- Г.- планирование работы с кадровым резервом

29. Выберите правильный ответ. К внешним источникам набора персонала относят:

- А.- перевод на другую должность внутри организации
- Б.- кадровые агентства
- В.- совмещение должностей
- Г.- повышение в должностей

30. Выберите правильный ответ. Определите, какому стилю руководства соответствует данное определение:

Данный стиль основан на сочетании единоначалия и самоуправления. Руководитель стремится большинство вопросов решать коллегиально.

- А.- авторитарный стиль управления
- Б.- демократический стиль управления
- В.- либеральный стиль управления
- Г.- смешанный стиль управления

31. Выберите правильный ответ. Какая платежная система пользуется наибольшим спросом при оплате в сети Интернет?

- А.- Samurai
- Б.- Wepay
- В.- Amazon payments
- Г.- PayPal

32. Выберите правильный ответ. Какой тип банковских карт позволяет оплачивать услуги только в пределах доступного остатка на лицевом счете?

- А.- Дебитовая карта
- Б.- Кредитная карта
- В.- Дебитовая карта с подключенной услугой овердрафт
- Г.- Любая банковская карта

33. Выберите правильный ответ. Что показывает низкое значение коэффициента финансовой независимости организации?

- А.- Рост продаж продукта компании
- Б.- Общее снижение экономики страны
- В.- Опасность возникновения у предприятия дефицита денежных средств
- Г.- Повышение государственного финансирования организации

34. Выберите правильный ответ. Как возможно рассчитать коэффициент оборачиваемости основных средств для организации?

- А.- Чистый объем продаж/Чистый оборотный капитал
- Б.- Чистый объем продаж/Долгосрочные активы
- В.- Себестоимость реализованной продукции/Товарно-материальные запасы
- Г.- Суммарный актив/Чистый объем продаж

35. Выберите правильный ответ. Какая ставка налога на добавленную стоимость применяется в Российской Федерации для продажи гостиничного продукта?

- А.- Без НДС
- Б.- 10 %
- В.- 0%
- Г.- 18%

36. Выберите правильный ответ. Что характеризуют коэффициенты ликвидности предприятия?

- А.- Способность компании удовлетворять претензии держателей краткосрочных долговых обязательств
- Б.- Соотношение собственных и заемных средств

- В.- Прибыльность деятельности компании
- Г.- Эффективность использования средств предприятия

37. Выберите правильный ответ. Какая из характеристик не может быть отнесена к динамическому ценообразованию?

- А.- Цены формируются автоматически
- Б.- Цены формируются с учетом текущего спроса на услуги
- В.- Динамические цены устанавливаются индивидуально для каждого клиента
- Г.- Динамическое установление цен позволяет получить максимальную прибыль

38. Возможна ли оплата банковской картой без физического считывания с нее информации?

- А.- Да, для этого требуется только номер карты
- Б.- Нет
- В.- Да, при вводе номера карты и кода безопасности
- Г.- Нет, это противозаконно

39. Выберите правильный ответ. В какой наличной валюте иностранец может рассчитываться в России?

- А.- в долларах, евро, рублях
- Б.- в долларах и рублях
- В.- только в рублях
- Г.- в валюте своей страны и рублях

40. Выберите правильный ответ. Моральный износ основных фондов означает?

- А.- Снижение качества производимой продукции
- Б.- Ухудшение характеристик в результате использования
- В.- Обесценение под влиянием технического прогресса
- Г.- Снижение объемов производственной продукции

41. Выберите правильный ответ. Что говорит о желании клиента закончить беседу и уйти?

- А - уменьшение дистанции и наклон в сторону собеседника
- Б - увеличение дистанции и поворот ноги в сторону двери
- В - рука, поддерживающая подбородок
- Г - почесывание в затылке

42. Выберите правильный ответ. Какая техника психологического воздействия манипулятора проявляется в следующей фразе?

«Я же тебе друг и хочу только хорошего. Ты уже давно не проявлялся. Руководство может подумать, что ты вообще ничего не умеешь. Поэтому я сказал Петру Ивановичу, что лучше тебя никто не сможет мне помочь в этой работе».

- А - запутывание
- Б - эмотирование;
- В - скрытое принуждение
- Г - провокация

43. Выберите правильный ответ. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- А - руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую
- Б - почесывание подбородка
- В - прикладывание рук к груди
- Г - скрещивание рук

44. Выберите правильный ответ. Какую технику эффективного слушания Вы рекомендуете использовать в ситуациях, когда собеседник не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое?

- А - отражение чувств
- Б - вопросы
- В - все ответы верны
- Г - все ответы неверны

45. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- А - замечания, оценки личности, перебивание собеседника
- Б - упорное отстаивание своей позиции
- В - внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях
- Г - сосредоточение на своих личных проблемах

46. Выберите правильный ответ. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- А - «эффектом ореола»
- Б - «эффектом проекции»
- В - «эффектом первичности»
- Г - «Эффект восприятия»

47. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?

- А.- Не беспокойтесь
- Б.- Будьте уверены
- В.- Не знаю
- Г.- Недорого

48. Из предложенных характеристик выберите ту, которая по смыслу соответствуют определению «сотрудничество»

- А.- Открытая борьба за свои интересы
- Б.- Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон
- В.- Стремление выйти из конфликта, не решая его
- Г.- Урегулирование разногласий через взаимные уступки

49. Выберите правильный ответ. Отметьте позицию, при которой информация лучше запомнится вашим собеседником:

- А.- информация, которая дается в начале и в конце беседы — «эффект края»;
- Б.- информация, приводящая к двусмысленности;
- В.- большой объем информации;
- Г.- важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

50. Выберите правильный ответ. Какой психологический механизм воздействия на других людей представляет собой передачу определенного эмоционального состояния от одного человека к другому?

- А.- эффект бумеранга
- Б.- убеждение
- В.- принуждение

Г.- заражение

51. Выберите правильный ответ. Обязано ли гостиничное предприятие принимать платежи банковскими картами?

А.- Да

Б.- Нет

В.- В зависимости от региона РФ

Г.- В зависимости от категории гостиницы

52. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

А.- «трехразовое питание»

Б.- «только завтраки»

В.- «все включено»

Г.- «ультра все включено»

53. Выберите правильный ответ. Какой вид размещения (тариф) в курортной гостинице скорее всего будет предложен семье в составе – двое родителей, ребенок 4-х лет и ребенок 17 лет?

А.- dbl + 2 child

Б.- dbl + child+ ext

В.- dbl + child

Г.- dbl + ext

54. Выберите правильный ответ. Термин «семейные туристы» наиболее точно можно использовать, имея ввиду:

А.- официально зарегистрированную семейную пару

Б.- молодоженов

В.- группу, в состав которой входит не менее 2-х несовершеннолетних детей

Г.- туристов с детьми

55. Выберите правильный ответ. Как называется совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест?

А.- номерной фонд

Б.- койко-место

В.- гостиница

Г.- правильных ответов нет

56. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?

А.- ресторан

Б.- кафе

В.- бар

Г.- столовая

57. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?

- А.- а ля карт
- Б.- а парт
- В.- табльдот
- Г.- шведский стол

58. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором гости самостоятельно формируют свой заказ из тех блюд, которые представлены в меню?

- А.- а ля карт
- Б.- а парт
- В.- табльдот
- Г.- шведский стол

59. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?

- А.- отчет сопровождающего
- Б.- ваучер
- В.- заявка на бронирование
- Г.- накладная

60. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных средств размещения предназначено для восстановления режима дня?

- А.- Профилакторий
- Б.- Пансионат
- В.- Санаторий
- Г.- Дом отдыха

61. Выберите правильный ответ. Какой вид анимации предоставляет более широкий спектр услуг?

- А.- Досуговая анимация
- Б.- Туристская анимация
- В.- Рекреационная анимация
- Г.- Гостиничная анимация

62. Выберите правильный ответ. Какой вид анимации удовлетворяет потребность современного человека в движении?

- А.- Анимация через общение
- Б.- Анимация через успокоение
- В.- Анимация в движении
- Г.- Анимация через переживание

63. Выберите правильный ответ. Какая функция туристской анимации позволяет туристу перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой?

- А.- Компенсационная
- Б.- Информационная
- В.- Адаптационная
- Г.- Стабилизирующая

64. Выберите правильный ответ. Как называется время, которое лишено выполнения каких-либо функций и которое ориентировано на личные интересы и потребности человека и общества в целом?

- А.- Рабочее время
- Б.-Социальное время
- В.- Свободное время
- Г.-Учебное время

65.Выберите правильный ответ. К какой черте этнического портрета туриста относится ярко проявляющейся тембр речи, жестикуляция, движения?

- А.- К национальному характеру
- Б.- К национальным чувствам
- В.- К национальным традициям
- Г.-К национальному темпераменту

66.Выберите правильный ответ. Как называется функция досуга, которая связана с творческим началом развития личности?

- А.- Рекреационная
- Б.-Развивающая
- В.- Креативная
- Г.-Коммуникативная

67.Выберите правильный ответ. Как называются анимационные программы, которые строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным?

- А.- Спортивно-познавательные
- Б.-Спортивно-оздоровительные
- В.- Приключенческо-игровые
- Г.-Культурно-познавательные

68. Выберите правильный ответ. Какая из представленных ниже гостиничных услуг является дополнительной?

- А.- побудка гостя
- Б.- вызов такси
- В.- доставка в номер корреспонденции
- Г.- предоставление иголок и ниток

69. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?

- А.- лобби бар
- Б.- лаундж бар
- В.- пул бар
- Г.- гранд-бар

70. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных средств размещения предназначено для лиц, нуждающихся в специальном медицинском уходе?

- А.- Пансионат
- Б.- Дом отдыха
- В.- Санаторий
- Г.- Турбаза

71. Выберите правильный ответ. Что относится к нерекламным средствам продвижения товаров и услуг?

- А.- размещение текстового блока в периодической печати
- Б.- объявление о реализации услуг на информационном стенде
- В.- размещение на радио информации о товарах и услугах в форме песенки
- Г.- торжественное чествование юбилейных (1-,10-,100-тысячных) покупателей

72. Выберите правильный ответ. Что является основными принципами конкурентоспособности услуги?

- А.- качество, цена, ассортимент;
- Б.- комплексность, комплементарность, качество;
- В.- социальная адресность, относительность, гомогенность;
- Г.- комплексность, относительность, социальная адресность

73. Выберите правильный ответ. В чем состоят качественные цели предприятия гостеприимства?

- А.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; увеличении доли рынков, занимаемых предприятием;
- Б.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;
- В.- в объеме прибыли; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;
- Г.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; поддержке социальных программ.

74. Выберите правильный ответ. Что такое стратегия диверсификации?

- А.- проникновение на новые рынки со старым товаром
- Б.- проникновение на новые рынки с новым товаром
- В.- включение в производственную программу продуктов
- Г.- включение в производственную программу продуктов, которые не связаны с прежней деятельностью предприятия

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

- А.- формирование исследовательской панели
- Б.- маркетинговые исследования
- В.- формирование гипотезы
- Г.- выборочное исследование

76. Выберите правильный ответ. Что подразумевается под таким принципом проведения маркетингового исследования, как объективность подразумевается?

- А.- учет возможных погрешностей при измерении того или иного явления
- Б.- получение адекватных данных за счет обеспечения научных принципов их сбора и проведения
- В.- изучение явлений и процессов в их взаимосвязи и развитии
- Г.- объяснение изучаемых явлений на основе научных положений

77. Выберите правильный ответ. Как называется вид маркетинговых исследований, к которому относятся исследования отношения к марке товара?

- А.- изучение рыночной конъюнктуры
- Б.- изучение каналов распределения
- В.- изучение потребителей
- Г.- тестирование новых товаров

78. Выберите правильный ответ. Что подразумевается под таким принципом проведения маркетингового исследования, как достоверность?

- А.- соизмеримость полученных результатов с затратами на проведение исследования
- Б.- получение адекватных данных за счет обеспечения научных принципов их сбора и проведения
- В.- изучение явлений и процессов в их взаимосвязи и развитии
- Г.- сочетание статистических, социометрических, квалиметрических процедур

79. Выберите правильный ответ. Что можно отнести к каналам личной коммуникации?

- А.- общение одного лица с аудиторией;
- Б.- прямую почтовую рекламу;
- В.- рекламу по телевидению;
- Г.- печатную рекламу.

80. Выберите правильный ответ. Прямой маркетинг - это:

- А.- устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем;
- Б.- устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей;
- В.- продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения;
- Г.- благожелательное представление товара в СМИ.

81. Выберите определение типу номера «апартамент» согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей:

- А.- это номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы
- Б.- это номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха
- В.- это однокомнатный номер, рассчитанный для проживания одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной /столовой/кабинета.
- Г.- это номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

82. Выберите правильный ответ. К какому виду коллективных средств размещения относится данное определение: «ограниченные территории с санитарными объектами, на которых располагаются шале, бунгало, палатки, стационарные фургоны, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автодомов и пр.»?

- А.- мотель
- Б.- кемпинг
- В.- база отдыха
- Г.- туристическая база

83. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для двухместного размещения (с одной двуспальной кроватью):

- А.- OB
- Б.- SNGL
- В.- DBL
- Г.- TWIN

84. Выберите правильный ответ. Средства размещения в РФ должны предоставлять услуги по проживанию в номерах с удобствами (санузел):

- А.- во всех средствах размещения все номера должны быть с санузлом
- Б.- в отдельных средствах размещения не во всех номерах обязательно должен быть санузел
- В.- на средства размещения не накладываются требования по предоставлению номеров с удобствами
- Г.- количество номеров с санузлами в гостинице зависят от категории гостиницы

85. Выберите правильный ответ. Как называются совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой?

- А.- Honeymoon suite
- Б.- Connected room
- В.- Duplex
- Г.- Chld

86. Начиная с какой категории отеля в РФ обязаны предоставлять услуги по ежедневной уборке номеров туристов включая заправку постелей?

- А.- Без звезд
- Б.- 2 звезды
- В.- 5 звезд
- Г.- 4 звезды

87. Выберите правильный ответ. В каком законе прописано право потребителей на качество товаров (работ, услуг)?

- А.- Закон « О сертификации»
- Б.- Закон « О защите прав потребителей»
- В.- Гражданский Кодекс
- Г.- Закон « О стандартизации»

88. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

- А.- SNGL
- Б.- DBL
- В.- TRPL
- Г.- TWIN

89. Выберите определение типа номера «студия» согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей:

- А.- это номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы
- Б.- это номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха
- В.- это номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком
- Г.- это номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых

90. Выберите правильный ответ. К какому виду коллективных средств размещения относится данное определение «гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов»:

- А.- мотель
- Б.- кемпинг
- В.- база отдыха
- Г.- туристическая база

91. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы, турист может рассчитывать на услугу «room service» круглосуточно

- А.- 2*
- Б.- 3*
- В.- 4*
- Г.- 5*

92. Выберите правильный ответ. Кассовый чек для организации, работающей с применением ККМ, может не выдаваться потребителю

- А.- если потребитель оплатил покупку с помощью банковской карты
- Б.- если покупатель оплатил безналичным путем на расчетный счет, например через банк по квитанции без открытия счета или со своего счета в банке
- В.- если покупку потребитель совершает с использованием наличных средств, но в интересах своей организации-юридического лица
- Г.- если потребитель совершает авансовый платеж (частичная оплата)

93. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории, гостиница в РФ обязана предоставлять туристскую информацию гостям?

- А.- 3 звезды
- Б.- 2 звезды
- В.- 5 звезд
- Г.- 4 звезды

94. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиничное предприятие на территории РФ обязано предоставлять услуги гида-переводчика и проводить экскурсии?

- А.- 3 звезды
- Б.- 2 звезды
- В.- 5 звезд
- Г.- 4 звезды

95. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, гостиница какой категории на территории России обязательно должна предоставлять услуги бронирования билетов на различные виды транспорта?

- А.- Без звезд
- Б.- 3 звезды
- В.- 4 звезды
- Г.- 2 звезды

96. Выберите правильный ответ. Что является целью программы лояльности –
- А.- сформировать контингент постоянных потребителей
 - Б.- создать гостинице новый имидж в прессе
 - В.- разработать новые рекламные акции
 - Г.- продать как можно больше дополнительных услуг
97. Выберите правильный ответ. Выберите из перечня маркетинговых методов тот, который относится к группе «полевые»
- А.- сценарное моделирование
 - Б.- наблюдение
 - В.- сравнительного анализа
 - Г.- статистический анализ
98. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленным нерекламных методов продвижения является стимулятором сбыта?
- А.- подарки постоянным гостям
 - Б.- скидки на проживание в будние дни
 - В.- именинный торт для проживающего гостя в день его рождения
 - Г.- бонус за лучший объем бронирований для турфирмы
99. Выберите правильный ответ. Что отражает внутреннюю среду маркетинга?
- А.- рыночные конкуренты
 - Б.- управленческие и производственные кадры
 - В.- климатические условия местности
 - Г.- государственные контролирующие органы
100. Выберите из перечня методов продвижения метод стимулирования спроса
- А.- увеличение процента вознаграждения за большой объем продаж
 - Б.- скидки на проживание за каждый день после пяти
 - В.- приглашение агентов на презентацию нового гранд-номера
 - Г.- бонус за лучший объем бронирований для турфирмы
101. Выберите правильный ответ. Что не может включать в себя запись формулы в электронной таблице?
- А.- Знаки арифметических операций
 - Б.- Числовые выражения
 - В.- Имена ячеек
 - Г.- Изображение
102. Выберите правильный ответ. Какие объекты используются для визуализации данных электронной таблицы?
- А.- Клипы
 - Б.- Рисунки
 - В.- Диаграммы
 - Г.- Специальные символы
103. Выберите правильный ответ. Для каких операций предназначены таблицы в базах данных?
- А.- Хранения данных базы
 - Б.- Отбора и сортировки данных
 - В.- Просмотра данных базы

Г.- Выполнения автоматических команд

104. Выберите правильный ответ. Использование, каких возможностей является самым быстрым способом создания тематической презентации?

- А.- Текстового процессора
- Б.- Электронных таблиц
- В.- Баз данных
- Г.- Шаблона презентаций

105. Выберите правильный ответ. Папка – это...

- А.- единица измерения информации
- Б.- программа или данные на диске, имеющие имя и расширение
- В.- программа в оперативной памяти
- Г.- специальный тип файла без расширения, в котором хранятся записи

106. Выберите правильный ответ. Что относится к типам данных в электронных таблицах?

- А.- текст, число и формула
- Б.- текст и число
- В.- константы, формулы и ошибки
- Г.- число и формула

107. Выберите правильный ответ. Как называется уникальный адрес, который присваивается сетевой карте?

- А.- IP-адрес
- Б.- доменный адрес
- В.- адрес шлюза
- Г.- MAC-адрес

108. Выберите правильный ответ. Как записываются вычислительные формулы в ячейках электронной таблицы?

- А.- В обычной математической записи
- Б.- По правилам, принятым для записи выражений в языках программирования
- В.- По правилам, принятым исключительно для электронных таблиц
- Г.- Произвольно, программа сама их редактирует

109. Выберите правильный ответ. Какие интернет-ресурсы по бронированию гостиниц ориентированы в первую очередь на российские средства размещения?

- А.- booking
- Б.- expedia
- В.- ostrovok
- Г.- Amadeus

110. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных интернет-ресурсов ориентирован в первую очередь на бронирование авиабилетов?

- А.- booking
- Б.- expedia
- В.- ostrovok
- Г.- Amadeus

111. Выберите правильный ответ. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях - это

- А.- объяснительная записка

- Б.- докладная записка
- В.- акт
- Г.- протокол

112. Выберите правильный ответ. Какой документ составляется при необходимости дать описание рекламируемых услуг?

- А.- договорное письмо
- Б.- сопроводительное письмо
- В.- письмо-приглашение
- Г.- рекламное письмо

113. Выберите правильный ответ. Каким документом вносят изменения и дополнения в организационно-правовые документы?

- А.- приказом руководителя организации
- Б.- -приложением к документу
- В.- -дополнительным соглашением
- Г.- -по устному распоряжению руководителя

114. Выберите правильный ответ. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите

- А.- сопроводительное письмо
- Б.- письмо-уведомление
- В.- письмо-подтверждение
- Г.- договорное письмо

115. Выберите правильный ответ. Интервал - это

- А.- рабочее поле
- Б.- положение табулятора
- В.- расстояние между основаниями смежных строк
- Г.- служебное поле

116. Выберите правильный ответ. Информационно-справочный документ, состоящий из групп лиц для подтверждения установленных фактов - это

- А.- докладная записка
- Б.- акт
- В.- протокол
- Г.- объяснительная записка

117. Выберите правильный ответ. Организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности, количество штатных единиц по каждой из должностей - это

- А.- Правила внутреннего трудового распорядка
- Б.- Устав
- В.- штатное расписание
- Г.- Структура и штатная численность

118. Выберите правильный ответ. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия - это

- А.- приказ
- Б.- указание
- В.- решение

Г.- распоряжение

119. Выберите правильный ответ. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то кто отвечает за выполнение поручения руководителя?

А.- лицо, указанное в списке исполнителей первым

Б.- лицо, определенное соответствующим дополнительным указанием руководителя

В.- лицо, которому первому будет передан документ на исполнение

Г.- все вышеперечисленное

120. Выберите правильный ответ. Какой вид делового письма заверяется печатью?

А.- письмо-просьба

Б.- оферта

В.- рекламация

Г.- гарантийное

121. Выберите правильный ответ. Какому методу профессионального обучения соответствует следующее определение.

Основной целью данного метода является формирование и закрепление на практике профессиональных знаний, умений и навыков. Также данный метод используется в целях изучения передового опыта.

А.- тренинг

Б.- рабочая ротация

В.- стажировка

Г.- обучение на рабочем месте

122. Выберите правильный ответ. Организационная структура – это

А.- совокупность отдельных элементов организации, находящихся в сложной взаимосвязи

Б.- управленческие работники организации

В.- группа лиц, взаимодействующих друг с другом ради достижения общей цели

Г.- функция менеджмента

123. Выберите правильный ответ. Какая должностная позиция является обязательной для любой организации (юридического лица)

А.- главный бухгалтер

Б.- генеральный директор

В.- заведующий хозяйством

Г.- начальник отдела кадров

124. Выберите правильный ответ. Делегирование полномочий - это:

А.- Отказ от полномочий

Б.- Передача задач и полномочий

В.- Превышение полномочий

Г.- Передача задач и ответственности

125. Выберите правильный ответ. К какому уровню управления относятся заместители директора предприятия как категория управленческих работников:

А.- Высший

Б.- Средний

В.- Низовой

Г.- Низший

126. Выберите правильный ответ. Поставщики, конкуренты, потребители, местные органы управления - это:

- А.- Факторы внутренней среды
- Б.- Факторы внешней среды прямого воздействия
- В.- Факторы внешней среды косвенного воздействия
- Г.- Факторы внешней среды параллельного воздействия

127. Выберите правильный ответ. Организации должны взаимодействовать с внешней средой для того, чтобы:

- А.- Получить ресурсы и находить потребителей для своей продукции
- Б.- Осуществлять реализацию выпущенной продукции
- В.- Изучать ассортимент конкурентов
- Г.- Все ответы верны

128. Выберите правильный ответ. Предписанная работа, которая должна быть выполнена установленным способом и в установленные сроки- это

- А.- задача
- Б.- прием
- В.- способ
- Г.- все ответы верны

129. Выберите правильный ответ. На основе чего формируются и устанавливаются цели организации?

- А.- На основе миссии организации
- Б.- На основе ценностей и целей высшего руководства
- В.- На основе задач организации
- Г.- Все ответы верны

130. Выберите правильный ответ. С какой целью производится анализ внешней среды организации

- А.- Определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
- Б.- Определить сильные и слабые стороны организации
- В.- Определить ресурсный потенциал организации
- Г.- Все ответы верны

131. Выберите правильный ответ. К какому виду прибыли относится определение «Часть балансовой прибыли предприятия, остающаяся в его распоряжении после уплаты налогов, сборов, отчислений и других обязательных платежей в бюджет»?

- А.- валовая прибыль
- Б.- налогооблагаемая прибыль
- В.- операционная прибыль
- Г.- чистая прибыль

132. Выберите правильный ответ. Какой из экономических терминов отражает расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги?

- А.- маржа
- Б.- издержки
- В.- чистая прибыль
- Г.- дивиденды

133. Выберите правильный ответ. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт – это:

- А.- Фискальный регистратор
- Б.- Контрольно-кассовая машина
- В.- POS- терминал
- Г.- Эквайер

134. Выберите правильный ответ. Можно ли проводить оплату по банковской карте без подписи на оборотной стороне?

- А.- можно в случае предъявления паспорта;
- Б.- можно;
- В.- можно, если карта не именная;
- Г.- нельзя.

135. Выберите правильный ответ. Можно ли проводить платеж по банковской карте, если на ней указано имя, отличное от имени плательщика?

- А.- можно;
- Б.- можно, в случае наличия расписки от держателя карты;
- В.- нельзя;
- Г.- в зависимости от правил банка-эмитента.

136. Выберите правильный ответ. Что понимают под термином балансовая прибыль предприятия?

- А.- Выручку, полученную от реализации продукции, товаров, услуг
- Б.- Денежное выражение стоимости продукции, товаров, услуг
- В.- Сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции, так и доходов (убытков), не связанных с ее производством
- Г.- Чистую прибыль от реализованной продукции, товаров, услуг

137. Выберите правильный ответ. Для чего составляют калькуляцию на производство продукции, товаров, услуг?

- А.- Исчисления прямых и косвенных расходов
- Б.- Подготовки составления сметы затрат на производство
- В.- Определения себестоимости продукции, товаров, услуг
- Г.- Исчисления накладных расходов

138. Выберите правильный ответ. Что является денежным выражением стоимости продукции, товаров, услуг?

- А.- Выручка
- Б.- Цена
- В.- Себестоимость
- Г.- Калькуляция

139. Выберите правильный ответ. Ссудный капитал, предоставляемый в долг на определенный период с уплатой % за использование ссуды, - это:

- А.- Уставный капитал
- Б.- Кредит
- В.- Резервный капитал
- Г.-оборотный капитал

140. Выберите правильный ответ. Что относится к постоянным издержкам предприятия?

- А.- Затраты на оплату труда генерального директора
- Б.- Затраты на топливо и энергию транспортного цеха
- В.- Арендная плата здания заводоуправления

Г.- Амортизация

141. Выберите правильный ответ. Каким людям свойственна «кривая улыбка» (когда опущены уголки рта)?

- А.- сентиментальным
- Б.- прикрывающимся весельем при стремлении к отрицанию
- В.- прикрывающим злость, агрессию
- Г.- открытым, доброжелательным

142. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. К чему приведет такая позиция? Выберите правильный ответ.

- А.- к эффективному взаимодействию участников беседы
- Б.- к признанию его авторитета в вопросах улучшения микроклимата в коллективе
- В.- к разработке плана конкретных мероприятий
- Г.- к неэффективному взаимодействию участников беседы.

143. Выберите правильный ответ. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад, указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- А.- желание действовать активно
- Б.- критическое оценивание
- В.- задумчивость
- Г.- ложь.

144. Выберите правильный ответ. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

- А.- в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- Б.- один из собеседников полностью излагает свою точку зрения на решаемую проблему, второй только молча слушает
- В.- собеседники внимательно слушают друг друга и высказывают свою точку зрения
- Г.- в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

145. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?

- А.- Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»
- Б.- 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
- В.- 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
- Г.- 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

146. Выберите правильный ответ. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?

- А.- поглощенность собой, своей речью и чувствами

- Б.- отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию
- В.- неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
- Г.- все ответы верны

147. Выберите правильный ответ. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:

- А.- провокационные вопросы
- Б.- сбивающие вопросы
- В.- альтернативные вопросы
- Г.- контрольные вопросы

148. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?

- А.- Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
- Б.- Обе стороны обладают властью и авторитетом
- В.- Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- Г.- Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

149. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- А.- Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
- Б.- Демонстрируйте свое превосходство
- В.- Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- Г.- Как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

150. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления

- А.- Открытая борьба за свои интересы
- Б.- Стремление уйти от конфликта, не решая его
- В.- Урегулирование разногласий через взаимные уступки
- Г.- Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

151. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

- А.- устно
- Б.- письменно
- В.- по телефону
- Г.- в любой форме

152. Выберите правильный ответ. Какой из представленных ответов является определением термину «трансфер»?

- А.- перевод денежных средств со счетов
- Б.- автобус по доставке туристов из аэропорта в гостиницу
- В.- передача средств из одного бюджета в другой в форме бюджетного субсидирования

Г.- перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте

153. Выберите правильный ответ. Экскурсионные услуги для проживающих в гостинице туристов не оказывают

- А.- сотрудники экскурсионных бюро
- Б.- сотрудники гостиницы
- В.- экскурсоводы – частные предприниматели
- Г.- сотрудники туристских организаций (фирм)

154. Выберите правильный ответ. Какой из представленных ответов является определением термину «checkout» в гостинице?

- А.- пробивание кассового чека на услугу
- Б.- стандартная стоимость услуги вне гостиницы
- В.- процедура выезда гостей из отеля (освобождение номеров)
- Г.- оплата дополнительных, вынесенных за рамки основного счета, гостиничных услуг

155. Выберите правильный ответ. Если на завтрак предлагается следующий набор блюд: яичница с беконом, маринованный огурчик, свежий помидор, апельсиновый сок и кофе – то такой вид завтрака называется

- А.- континентальный
- Б.- английский
- В.- а ля карт
- Г.- шведский стол

156. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных видов завтраков не являются порционным?

- А.- континентальный
- Б.- английский
- В.- табл д от
- Г.- шведский стол

157. Выберите правильный ответ. Типа питания, при котором гостем заранее оплачены завтраки и ужины называется:

- А.- ВВ
- Б.- НВ
- В.- FB
- Г.- AI

158. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных рекреационных средств размещения предназначено для занятия активными видами спорта?

- А.- Пансионат
- Б.- Санаторий
- В.- Профилакторий
- Г.- Турбаза

159. Выберите метод, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени

- А.- а ля карт
- Б.- а парт

- В.- шведский стол
- Г.- табльдот

160. Выберите правильный ответ. Предприятие питания, предлагающее посетителям ограниченный ассортимент простых в приготовлении блюд, стандартное меню, но сопровождается обслуживанием официантов.

- А.- Кафе
- Б.- Ресторан
- В.- Бар
- Г.- правильных вариантов нет

161. Выберите правильный ответ. При каком типе питания (тарифе), гостю предоставляется только завтрак в гостинице?

- А.- BB
- Б.- OR
- В.- HB
- Г.- FB

162. Выберите правильный ответ. При каком типе питания (тарифе), гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице?

- А.- BB
- Б.- OR
- В.- HB
- Г.- FB

163. Выберите правильный ответ. Какая из перечисленных аббревиатур означает тип питания «полный пансион».

- А.- BB
- Б.- all inclusive
- В.- FB
- Г.- HB

164. Выберите правильный ответ. Чем сервисные услуги отличаются от товаров?

- А.- определенной стоимостью
- Б.- способом доставки покупателю
- В.- неосвязаемостью
- Г.- гетерогенностью

165. Выберите правильный ответ. Что является результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем, а также собственной деятельности исполнителя, по удовлетворению потребностей потребителя?

- А.- сервисная деятельность
- Б.- услуга
- В.- сервис
- Г.- обслуживание

166. Выберите правильный ответ. На какой бесплатный сервис могут рассчитывать все туристы, проживающие в гостиницах?

- А.- на местные телефонные переговоры со стационарного телефона
- Б.- на вызов врача
- В.- на завтраки
- Г.- на интернет

167. Выберите правильный ответ. В каких гостиницах туристы могут рассчитывать на продажу алкогольных напитков?

- А.- во всех гостиницах, работающих по системе «все включено»
- Б.- во всех гостиницах, начиная с категории 3*
- В.- в тех гостиницах, где это предусмотрено стандартами обслуживания
- Г.- во всех гостиницах, где действует услуга «room service»

168. Выберите правильный ответ. Может ли гость, забронировавший проживание по формуле DBL +Extrabed рассчитывать на три полноценные кровати в номере?

- А.- может на три одноместные кровати
- Б.- может на одну двухместную кровать и полноценную одноместную
- В.- может, если подтвержден трехместный номер (TRIPL)
- Г.- может, если туристы – эти три взрослых человека

169. Выберите правильный ответ. Что в некоторых случаях может быть выдано потребителю при приобретении услуги вместо кассового чека?

- А.- приходный кассовый ордер
- Б.- накладная
- В.- счет-фактура
- Г.- бланк строгой отчетности

170. Выберите правильный ответ. При оплате товара или услуги с использованием банковской карты потребителю

- А.- должен быть выдан кассовый чек
- Б.- кассовый чек может не выдаваться
- В.- оплата может быть подтверждена в форме приходного ордера
- Г.- взамен чека может быть выдан документ БСО

171. Выберите правильный ответ. Кассовый чек для организации, работающей с применением ККМ, может не выдаваться потребителю

- А.- если потребитель оплатил покупку с помощью банковской карты
- Б.- если покупатель оплатил безналичным путем на расчетный счет, например через банк по квитанции без открытия счета или со своего счета в банке
- В.- если покупку потребитель совершает с использованием наличных средств, но в интересах своей организации
- Г.- если потребитель совершает авансовый платеж (частичная оплата)

172. Выберите правильный ответ. Какая из перечисленных характеристик относится к специфическим для услуги?

- А.- несохраняемость
- Б.- низкая стоимость
- В.- высокая рентабельность
- Г.- высокое качество

173. Выберите правильный ответ. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить:

- А.- потребность в любви;
- Б.- потребность в безопасности;
- В.- физиологические потребности;
- Г.- потребность в саморазвитии.

174. Выберите правильный ответ. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи?

- А.- географическому;
- Б.- демографическому;
- В.- поведенческому;
- Г.- психографическому;

175. Выберите правильный ответ. Акции, специальные предложения являются специфическими приемами:

- А.- прямого маркетинга;
- Б.- пропаганды;
- В.- рекламы;
- Г.- стимулирования сбыта.

176. Выберите правильный ответ. Обратная связь с потребителем это:

- А.- отзывы потребителей об услуге, которые доведены до сведения производителя услуги;
- Б.- набор отзывов клиента, возникших в результате контакта с другими клиентами;
- В.- процесс, в ходе которого получатель придает значение символам, переданным отправителем;
- Г.- информация, которую отправитель передает получателю.

177. Выберите правильный ответ. Участие в международных выставках позволяет:

- А.- снизить издержки производства;
- Б.- привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты;
- В.- стимулировать деловых партнеров;
- Г.- определить эффективность рекламы.

178. Выберите правильный ответ. В случае распространения информации по каналам неличной коммуникации отсутствует:

- А.- обратная связь;
- Б.- специфическая атмосфера;
- В.- внушение;
- Г.- чувство уверенности.

179 . Выберите правильный ответ. Метод сбора информации, предусматривающий групповую дискуссию, которая направляется модератором

- А.- Анкетирование
- Б.- Глубинное интервью
- В.- Эксперимент
- Г.- Фокус-группа

180. Выберите правильный ответ. Если Вы стремитесь к высокому проценту возврата ответов, у Вас достаточно средств, ограничено время, а влияние исследователя на респондента Вас не беспокоит, то Вы предпочтете ...

- А.- опрос по телефону
- Б.- наблюдение
- В.- опрос по почте
- Г.- личное интервью

181. Выберите правильный ответ. Маркетинг услуг это:
- А.- процесс реализации услуг через удовлетворение потребностей клиентов;
 - Б.- процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление и удовлетворение потребностей клиентов;
 - В.- процесс по реализации услуг, ориентированный на организации мероприятий по их продвижению на рынок и стимулирование сбыта;
 - Г.- процесс продвижения и реализации услуг, ориентированный на удовлетворение физиологических потребностей клиентов.
182. Выберите правильный ответ. К социально-демографическим факторам, влияющим на состояние и развитие индустрии гостеприимства, относятся:
- А.- численность потребителей, половозрастной состав потребителей, общее количество семей и их численный состав, жизненный цикл семьи, национальность, уровень образования потребителей, принадлежность к религиозным концессиям и др.;
 - Б.- численность потребителей, половозрастной состав потребителей, жизненный цикл семьи, средние денежные доходы на одну семью, продолжительность оплачиваемых отпусков, уровень образования потребителей и др.;
 - В.- общая емкость рынка услуг гостеприимства, количество выходных и каникулярных дней, общая структура доходов и расходов потребителей, расходы на отдых и путешествия, средние денежные доходы на одну семью и др.
 - Г.- все ответы правильные
183. Выберите правильный ответ. Какие факторы относятся к неконтролируемым факторам макросреды маркетинга?
- А.- цели и задачи предприятия;
 - Б.- конкуренты и инвесторы;
 - В.- платежеспособность населения;
 - Г.- основные фонды предприятия.
184. Выберите правильный ответ. К какому понятию следует отнести следующее определение «система мероприятий, направленных на увеличение объемов продажи товаров или услуг»?
- А.- Продвижение
 - Б.- реклама
 - В.- PR мероприятия
 - Г.- Маркетинг
185. Выберите правильный ответ. Какую из предлагаемых дополнительных услуг целесообразно рекламировать для сегмента «бизнес-туристы»?
- А.- дополнительная кровать в номер бесплатно
 - Б.- увеличение времени завтраков до 12 часов пополудни
 - В.- быстрый WI-FI на все территории отеля
 - Г.- при проживании более трех дней – одно посещение салона красоты бесплатно
186. Выберите правильный ответ. Программа лояльности это –
- А.- установление гибкой системы ценообразования
 - Б.- установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование
 - В.- создание системы привилегий для постоянных потребителей
 - Г.- создание системы гибких скидок для разных сезонов

187. Выберите из перечня маркетинговых методов тот, который относится к группе «кабинетные методы»

- А.- опрос
- Б.- наблюдение
- В.- сравнительного анализа
- Г.- интервью

188. Выберите правильный ответ. Какое мероприятие не относится непосредственно к рекламным методам продвижения?

- А.- размещение объявления в газете о своих услугах
- Б.- световой модуль с информацией об отеле вблизи станции метро
- В.- скидка на проживание постоянному гостю
- Г.- информация об отеле в журнале «Аэрофлот» (бесплатный для пассажиров)

189. Выберите правильный ответ. Какую из предлагаемых дополнительных услуг целесообразно рекламировать для сегмента «семейные гости»

- А.- дополнительная кровать в номер бесплатно
- Б.- увеличение времени завтраков до 12 часов пополудни
- В.- быстрый WI-FI на все территории отеля
- Г.- при проживании более трех дней – одно посещение салона красоты бесплатно

190. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории российское гостиничное предприятие обязано обеспечивать гостям вызов такси?

- А.- 3 звезды
- Б.- 2 звезды
- В.- 5 звезд
- Г.- 4 звезды

191. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории отель на территории РФ должен сдавать машину в прокат гостям?

- А.- 3 звезды
- Б.- 2 звезды
- В.- 5 звезд
- Г.- 4 звезды

192. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории, гостиница на территории РФ обязана производить бронирование билетов на спортивные мероприятия?

- А.- Такого требования не существует
- Б.- 2 звезды
- В.- 4 звезды
- Г.- 5 звезд

193. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и

пляжей, начиная с какой категории отель должен предоставлять услуги обмена валюты или принимать кредитные карты на территории нашей страны?

А.- 3 звезды

Б.-2 звезды

В.- 5 звезд

Г.-4 звезды

194. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, какие категории гостиниц в России обязаны предоставлять завтрак «Шведский стол»?

А.- 4 и 5 звезд

Б.-2 и 3 звезды

В.- 1 звезда и без звезд;

Г.-3 и 4 звезды

195. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, какие категории гостиниц в России обязаны предоставлять континентальный завтрак?

А.- 4 и 5 звезд

Б.-1 и 2 звезды

В.- 1 звезда и без звезд

Г.-3 и 4 звезды

196. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, гостиницы какой категории в РФ обязаны предоставлять услуги питания круглосуточно?

А.- 4 и 5 звезд

Б.-2 и 3 звезды

В.- 1 звезда и без звезд

Г.-3 и 4 звезды

197. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории отеля в РФ обязаны предоставлять услуги по хранению багажа проживающих туристов?

А.- Без звезд

Б.-2 звезды

В.- 5 звезд

Г.-4 звезды

198. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, какая категория гостиниц в России обязана предоставлять расширенный завтрак?

А.- Без звезд

Б.-2 звезды

В.- 5 звезд

Г.-3 звезды

199. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и

пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

А.- 3 звезды

Б.-2 звезды

В.- 5 звезд

Г.-4 звезды

200. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации?

А.- Без звезд

Б.- 2 звезды

В.- 5 звезд

Г.- 3 звезды