

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание «Тестирование»

Инвариантная часть

1. Как называется расстояние между строк в электронном документе?
А.- служебное поле
Б.- положение табулятора
В.- рабочее поле
Г.- интервал
2. 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. 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. 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. Класс программ, не относящихся к антивирусным:
А.- программы-фаги
Б.- программы сканирования
В.- программы-ревизоры
Г.- программы-детекторы
6. Кэширование это-
А.- Проверки программ на наличие вируса и их лечение
Б.- деление процесса на нити
В.- Тестирования аппаратных средств
7. Что представляет собой операционная система?
А.- Комплекс программ специального назначения
Б.- Комплекс аппаратных средств
В.- Совокупность ресурсов компьютера
Г.- Комплекс тестирующих программ
8. Что является наиболее эффективным средством защиты от компьютерных вирусов?
А.- Антивирусные программы
Б.- Аппаратные средства
В.- Переустановка операционной системы компьютера
Г.- Использование паролей
9. Что является процессом поиска в тексте слова по заданному образцу?

- А.- Обработки информации
- Б.- Хранения информации
- В.- Передачи информации
- Г.- Уничтожения информации

10. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию:

- А.- Сноска
- Б.- Колонтитул
- В.- Эпиграф
- Г.- Фрагмент

11. Установите соответствие:

1.Переход на следующий элемент на экране	А. Win+Space
2.Вызов окна свойства системы	Б. Win + E
3.Показать рабочий стол	В. Tab
4.Запустить проводник	Г. Win + Pause

Запишите ответ:

1	2	3	4

12.Установите соответствие:

1. Текстовый файл	А. *.ppt
2. Архивный файл	Б. *.com,*.exe,*.bat
3. Исполняемый файл	В. *.arj, *.rar, *.zip
4. Файл презентации	Г. *.txt, *.doc

Запишите ответ:

1	2	3	4

13.Установите соответствие:

1. Файл с расширением txt принадлежит	А. Microsoft Word
2. Файл с расширением doc принадлежит	Б. Microsoft Media Player
3. Файл с расширением xls принадлежит	В. Microsoft Excel
4. Файл с расширением avi принадлежит	Г. Блокнот

Запишите ответ:

1	2	3	4

14.Установите соответствие:

1. Файл	А. Каталог верхнего уровня
2. Каталог	Б. Состоит из имени и расширения
3. Корневой каталог	В. Объект в файловой системе, упрощающий организацию файлов.
4. Имя файла	Г. Поименованная область памяти на внешнем магнитном носителе информации

Запишите ответ:

1	2	3	4

15. Установите соответствие:

1. Операционная система	А. Среда, создаваемая ОС для выполнения прикладных программ
2. Операционная среда	Б. Программные средства, предназначенные для расширения и изменения встроенных в систему возможностей
3. Оболочки ОС	В. Комплекс системных программных средств, предназначенных для эффективного управления ресурсами компьютера и обеспечения удобного интерфейса для пользователя и прикладных программ.

Запишите ответ:

1	2	3

16. Установите соответствие:

1. Многозадачность ОС Windows	А. Позволяет осуществлять общение человека с компьютером в форме диалога с использованием различных меню и элементов управления
2. Графический интерфейс Windows	Б. Специальные программы, которые обеспечивают управление работой устройств и согласование информационного обмена с другими устройствами
3. Драйвер устройств	В. Описание последовательности действий, строгое исполнение которых приводит к решению поставленной задачи за конечное число шагов
4. Алгоритм	Г. Решает задачи одновременно с помощью нескольких окон

Запишите ответ:

1	2	3	4

17. Установите соответствие:

1. Адаптер	А. Программа, позволяющая хранить информацию на дисках в сжатом состоянии
2. Архиватор	Б. Один или несколько файлов данных, предназначенных для хранения, изменения

	и обработки больших объемов взаимосвязанной информации
3. База данных	В. Устройство связи компьютера с периферийными устройствами
4. Браузер	Г. Программа, служащая для просмотра web-документов, и обеспечивающая переход с одной web-страницы на другую в соответствии с гиперссылкой

Запишите ответ:

1	2	3	4

18. Установите соответствие:

1. Интерфейс	А. Средство сопряжения двух устройств, в котором все физические и логические параметры согласуются между собой
2. Инверсия	Б. Высказывание, правильно отражающее свойства и отношения реальных вещей.
3. Истина	В. Операция логического отрицания, которая ложь (0) делает истиной (1), и наоборот
4. Кернинг	Г. Расстояние между двумя символами шрифта

Запишите ответ:

1	2	3	4

19. Установите соответствие:

1. Логика	А. Наука, разрабатывающая математическую теорию и практику шифрования информации.
2. Криптография	Б. Комплексная, техническая наука, которая систематизирует приемы создания, сохранения, воспроизведения, обработки и передачи данных средствами вычислительной техники, а также принципы функционирования этих средств и методы управления ими
3. Информатика	В. Наука о формах и способах мышления

Запишите ответ:

1	2	3

20. Установите соответствие расширений файлов с программами, которые могут их открывать:

1. Архивирование	А. Упаковка (сжатие) файла или группы файлов
2. Архив	Б. Архив, к которому пришивается небольшой программный модуль с расширением .exe
3. Самораспаковывающийся архив	В. Набор файлов, папок сжатых и

	сохраненных в файле
--	---------------------

Запишите ответ:

1	2	3

21. Идентификатор пользователя представляет собой уникальное _____ значение
22. Задано полное имя файла C:\DOC\proba.txt. Назовите имя папки, в которой находится файл proba.txt. _____.
23. Программа, решающая отдельные задачи управления и сопровождения компьютерной системы _____.
24. Комплексная, техническая наука, которая систематизирует приемы создания, сохранения, воспроизведения, обработки и передачи данных средствами вычислительной техники, а также принципы функционирования этих средств и методы управления ими _____.
25. Размер шрифта, выраженный в пунктах _____.
26. Средство сопряжения двух устройств, в котором все физические и логические параметры согласуются между собой _____.
27. Одна из самых больших единиц измерения информации равная 1024 Мб. _____.
28. Форма мышления, выраженная с помощью понятий, в которой что-либо утверждается или отрицается о предметах, их свойствах и отношениях между ними _____.
29. Единица измерения информации _____.
30. Сеть, объединяющая несколько компьютеров и позволяющая пользователям совместно использовать ресурсы этих компьютеров, а так же подключенные к сети периферийные устройства – это _____ сеть.
31. Расположите в порядке возрастания следующие значения:

- 1) 9 бит
- 2) 1 байт
- 3) 1025 байта
- 4) 1 Кбайт
- 5) 8191 бит

Ответ:

32. Расположите элементные базы ЭВМ в правильной последовательности

1. электронновакуумные лампы
2. полупроводниковые приборы (транзисторы)
3. интегральные микросхемы

4. большие и сверхбольшие интегральные схемы

Ответ:

33. Упорядочите события по возрастанию количества информации, содержащегося в сообщении об их результате.

- 1) бросание игрального кубика
- 2) пуск рулетки
- 3) отметка, полученная за контрольную работу
- 4) подбрасывание монеты

Ответ:

34. Установка новой программы происходит в следующем порядке:

- 1) запуск загрузочного файла
- 2) выбор настроек установленной программы
- 3) выбор места установки программы
- 4) выбор пути установки программы

Ответ:

35. Установите порядок загрузки ОС:

- 1) Запрос к системному диску.
- 2) Запуск программ тестирования компьютера.
- 3) Загрузка ОС.
- 4) Считывание данных с микросхемы Bios.

Ответ:

36. Расположите текстовые редакторы в порядке возрастания их функциональных возможностей.

- 1) Microsoft Office Word
- 2) Блокнот
- 3) Corel Ventura Publisher
- 4) WordPad

Ответ:

37. Доступ к файлу music.com, находящемуся на сервере www.ftp, осуществляется по протоколу http. Укажите верную последовательность записи адреса указанного файла.

- 1) ://
- 2) .ftp

- 3) http
- 4) music
- 5) www
- 6) .com
- 7) /

Ответ:

38. Укажите последовательности, в которых единицы измерения объема данных указаны в порядке возрастания

- 1)мегабайт
- 2) килобайт
- 3)гигабайт
- 4)терабайт
- 5) бит

Ответ:

39. В какой последовательности происходила эволюция вычислительных систем?

- 1) Компьютеры на основе транзисторов. Пакетные операционные системы
- 2) Персональные компьютеры. Классические, сетевые и распределенные системы
- 3) Ламповые машины. Операционных систем нет
- 4) Компьютеры на основе интегральных микросхем. Первые многозадачные ОС

Ответ:

40. Запишите четыре поколения ЭВМ в порядке их появления:

- 1) ЭВМ на интегральных схемах
- 2) Микро-ЭВМ
- 3) транзисторные ЭВМ
- 4) ламповые машины

Ответ:

41. 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

42. 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

43. 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)

44. Выберите правильный ответ. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?

- А.- да
- Б.- нет
- В.- только по основной деятельности
- Г.- только по кадровым вопросам

45. 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

46. 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

47. 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

48. 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

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

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

50. 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

51. Выберите правильный ответ. Реквизит - это

- А.- нормативно-правовой акт
- Б.- обязательный элемент в документе
- В.- документация
- Г.- нет правильного ответа

52. 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

53. 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

54. 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

55. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется «эфектом _____».

56. Психологический механизм воздействия на других людей представляет собой передачу определенного эмоционального состояния от одного человека к другому и называется _____.

57. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице – это _____.

58. Служба приема и размещения называется _____.

59. Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это _____.

60. Деятельность по разработке и предоставлению специальных программ проведения свободного времени – это _____.

61. Соотнесите между собой понятия и их определения:

А	туризм внутренний	1	путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.
Б	туризм выездной	2	путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в РФ.
В	туризм въездной	3	путешествия, связанные с реализацией профессиональных целей.
Г	деловой туризм	4	путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в РФ.

Ответ:

62.

А	Инсайдинговый туроператор	1	туроператоры на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг.
Б	Инкаминговый туроператор	2	туроператор, специализирующийся на разработке, продвижении и реализации внутреннего турпродукта.
В	Рецептивный туроператор	3	туроператор, являющийся активным фрахтователем воздушных судов, принадлежащих местным авиакомпаниям
Г	Аутгоинговый туроператор	4	туроператор, специализирующийся на разработке, продвижению и организации туров на территории собственной страны для граждан другого государства.

Ответ:

63. Соотнесите между собой понятия и их определения:

А		1	
Б		2	
В		3	
Г		4	

64. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств:

А) техника анимации

Б) технология создания анимационных программ

В) стратегия реализации анимационных программ

Г) концепция анимационной деятельности

65. Подготовка технических средств, площадки для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр:

А) режиссерская функция анимационной программы

Б) монтажно-постановочная функция анимационной программы

В) организационная функция анимационной программы

Г) техническая функция анимационной программы

66. Лица и структуры, осуществляющие предпринимательские функции, связанные с финансированием, предоставление донорской помощи организаторам досуга:

А) аниматоры рекреационных центров

Б) творческие работники

В) банковские структуры, меценаты, продюсеры

Г) ассистенты-исполнители

67. Анимационные программы на протяжении всего периода пребывания туриста в отеле должны обеспечить

А) получение прибыли

Б) стандартность программ

В) ощущение исполнения желания, достижение цели путешествия, мечты

Г) воспитательный элемент

68. Выберите вариант, который содержит только виды информационно-справочных документов:

А) уставы, положения, договоры, регламенты, инструкции, правила и т.д.

Б) постановления, распоряжения, приказы, указания, договоры, протоколы

В) письма, факсы, телеграммы, телефонограммы, акты, справки, докладные записки

Г) трудовые договоры, приказы, заявления, трудовые книжки, личные карточки и т.д.

69. Унификация документов -

А) установление единого комплекса видов и разновидностей документов для аналогичных управленческих ситуаций

Б) изготовление документов типографским способом

В) разработка единых форм и правил их составления

Г) оформление и создание трафаретных текстов

70. Выберите вариант, который содержит только виды информационно-справочных документов.

А) уставы, положения, договоры, регламенты, инструкции, правила и т.д.

Б) постановления, распоряжения, приказы, указания, договоры, протоколы

В) письма, факсы, телеграммы, телефонограммы, акты, справки, докладные записки

Г) трудовые договоры, приказы, заявления, трудовые книжки, личные карточки и т.д.

71. Какая последовательность уборки соблюдается горничной в трехкомнатном номере:

А) спальня

Б) гостиная

В) кабинет

Г) прихожая

Д) санузел

72. В переводе с латинского понятие «анимация» означает:

- А) воодушевление, одухотворение
- Б) рекреация, выздоровление
- В) удивление, восторг
- Г) отдых, развлечение

73. 1. Сторонами трудового договора являются ...

- А) с одной стороны – работодатель, с другой – работник
- Б) с одной стороны – работодатель, с другой – учредитель
- В) с одной стороны – начальник, с другой – подчиненный
- Г) с одной стороны – преподаватель, с другой – ученик

74. Реквизит документа – ...

- А) идентификатор электронной копии документа
- Б) площадь рабочего и служебного полей
- В) место в документе, где располагают определенные данные
- Г) обязательный элемент, присущий определенному виду документа

75. Документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты и события:

- А) акт
- Б) приказ
- В) справка
- Г) протокол

76. Схемы сотрудничества туристских операторов с гостиничными предприятиями, основанная на постоянном закреплении за туроператором определенного количества мест без их предварительной оплаты, называются:

- А) аренда отеля
- Б) элотмент
- В) повышенная комиссия
- Г) приоритетное бронирование
- Д) комитмент

77. Что такое «жесткий блок»?

- А) экономичные условия перевозки
- Б) 100%-ная предоплата гостиницы
- В) авиарейс без питания на борту

78. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- А) автопредприятием
- Б) гостиницей
- В) авиа-предприятием
- Г) музеем

79. Шенгенская виза, выданная одной из стран Шенгенского соглашения, дает разрешение на посещение:

- А) этой страны
- Б) некоторых стран – участниц
- В) всех стран – участниц

80. Договор о текущем бронировании предполагает:

- А) более низкие тарифы
- Б) предоплату квоты мест
- В) обычные тарифы на гостиничные места

81. Цель международной стандартизации - это:

- А) упразднение национальных стандартов;
- Б) разработка самых высоких требований;
- В) устранение технических барьеров в торговле;
- Г) содействие взаимопониманию в деловых отношениях.

82. Цель международной стандартизации - это:

- А) упразднение национальных стандартов;
- Б) разработка самых высоких требований;
- В) устранение технических барьеров в торговле;
- Г) содействие взаимопониманию в деловых отношениях.

83. Национальные стандарты:

- А) обязательны для применения;
- Б) рекомендательны.

84. Требования государственных стандартов России:

- А) обязательны для выполнения; (здесь не уверен. В СССР за нарушение ГОСТов уголовно наказывали)
- Б) рекомендательны;
- В) обязательны отдельные требования.

85. Обязательными требования стандартов могут быть на основании:

- А) предложений потребителя;
- Б) желания изготовителя;
- В) государственного законодательства;
- Г) контракта (договора) купли-продажи;
- Д) директивы (в ЕС).

85. Международные (региональные) стандарты:

- А) обязательны для применения
- Б) рекомендательны.

86. Технический регламент принимается:

- А) национальной организацией по стандартам;
- Б) органом по сертификации;
- В) правительственным органом; (<http://www.techreglament.ru/category/about/>)
- Г) международной организацией.

87. Технический регламент носит характер:

- А) обязательный;
- Б) рекомендательный.

88. Основная цель стандартизации – это...

- А) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- Б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- В) установление требований к качеству товаров и услуг;
- Г) все перечисленное;
- Д) только а) и б).

89. Деятельность по стандартизации на национальном уровне– это...

- А) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
- Б) действие стандартов в пределах одного государства;
- В) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- Г) все перечисленное.

90. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- А) когда выпускается продукция малыми партиями;
- Б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- В) толкуются термины в определенной области деятельности;
- Г) все перечисленное.

91. Симплификация– это...

- А) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
- Б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- В) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- Г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

92. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

- А) административная и гражданско-правовая;
- Б) уголовная и административная;
- В) уголовная и гражданско-правовая;
- Г) все перечисленное?

93. В каком информационном ресурсе содержится информация финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т. д.:

- А) в ОКУН;
- Б) ОКПО;
- В) ЕСКК;
- Г) ОКВ

94. Выберите один из предложенных вариантов ответа.

Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:

- А) основополагающие;
- Б) требования к обслуживающему и производственному персоналу ;
- В) на классификацию предприятий;
- Г) все перечисленное;
- Д) только б) и в).

95. К особенностям услуг можно отнести:

- А) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- Б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

В) все перечисленное.

96. К показателям назначения услуг относятся:

А) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;

Б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;

В) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;

Г) все перечисленное.

97. Основные цели сертификации – это...

А) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;

Б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;

В) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;

Г) все перечисленное;

Д) только а) и б).

98. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

А) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;

Б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;

В) любых объектов

99. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

А) законодательные акты РФ;

Б) инициатива юридических или физических лиц;

В) все перечисленное?

100. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

А) выбирать орган самостоятельно;

Б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;

В) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

101. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

А) организация, предоставляющая услугу;

Б) персонал, выполняющий услугу;

В) производственный процесс;

Г) все перечисленное;

Д) только а) и б).

102. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

А) в случае поступления жалоб;

Б) не реже 1 раза в 3 года;

В) не реже 1 раза в год;

Г) все перечисленное;

Д) только а) и в).

103. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

А) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;

Б) для оценки санитарного состояния помещений;

В) все перечисленное

104. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям – это _____.

105. Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации – это _____.

106. Расположите этапы сертификации продукции в последовательности их выполнения.

1. Заключение договора.
2. Согласование выполняемых работ.
3. Подача заявки.
4. Оценка стоимости.

Ответ:

107. Расположите исторические события в развитии метрологии как науки в том порядке в каком они состоялись.

1. Создание комиссии весов и мер под председательством главного директора Монетного двора графа М. Т. Головкина.
2. Генеральная конференция по мерам и весам приняла новую систему единиц, присвоив ей наименование «Международная система единиц»
3. Принята «Двинская грамота» Ивана Грозного.
4. Основание Петербургской академии наук.

Ответ:

108. Определите соответствие вида стандарта его условному обозначению

А	Национальные стандарты РФ	1	СТО
Б	Стандарты организаций	2	ISO (ИСО)
В	Международные стандарты	3	ГОСТ Р
Г	Межгосударственные стандарты СНГ	4	ГОСТ

Ответ:

109. Установлены ли рабочие стандарты – «список необходимых навыков» в индустрии гостеприимства:

- А) да;
- Б) нет.

110. Какой расчетный час установлен в гостиницах «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:

- А) 12 ч дня текущих суток по местному времени;
- Б) 14 ч дня;
- В) 15 ч дня
- Г) 10 ч. дня.

111. Установите последовательность типов питания от «без питания» до «полного пансиона»:

- А. ВВ
- Б. НВ
- В. FB
- Г. RO

Ответ:

112. По каким документам возможно поселение в гостиницу?

- А) российский паспорт, где нет прописки;
- Б) удостоверение личности офицера;
- В) регистрационный талон;
- Г) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

113. В какой срок туристу (в соответствии с регламентом) должен быть выдан дубликат миграционной карты в случае ее утраты?

- А) до 3 рабочих дней;
- Б) до 5 дней;
- В) до 7 рабочих дней;
- Г) до 10 дней.

114. Выберите из предложенного списка характеристики свободно фиксированных мест в блоке.

- А) конкретные номера;
- Б) номера конкретной категории;
- В) конкретное местоположение номеров (этаж, крыло здания, корпус и т.п.);
- Г) вместимость.

115. В течение какого срока гостиница обязана зарегистрировать иностранного гражданина в УФМС?

- А) один рабочий день;
- Б) сутки;
- В) три рабочих дня;
- Г) трое суток.

116. К какой категории относится номер, в котором на блок из двух комнат предлагается полный санузел?

- А) первой;
- Б) второй;
- В) третьей;
- Г) четвертой.

117. Какому виду из окна соответствует данная характеристика: номер с боковым видом на море.

- А) Sea view;
- Б) Sea side view;
- В) Inside view;
- Г) Ocean view.

118. Какому типу номера соответствует следующая характеристика: номер с одной комнатой площадью свыше 25 кв. м., который позволяет визуально разделить пространство на спальню и гостиную?

- а) Suite;
- б) Twin room;
- в) Studio;
- г) Duplex.

119. Какие средства размещения относят к индивидуальным?

- а) хостел;
- б) мотель;

- в) квартира;
- г) коттедж.

120. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) туристский ваучер.

121. Продолжительность рабочей смены в гостинице может составлять:

- а. от 8 до 24 часов
- б. от 8 до 12 часов
- в. от 8 до 10 часов
- г. от 8 до 20 часов

122. Автоматическое поддержание в закрытых помещениях всех или отдельных параметров воздуха (температуры, относительной влажности, чистоты, скорости движения воздуха) называется _____

123. Установите правильную характеристику

1	Прибор для измерения скорости движения воздуха	А	Гигрометр
2	Прибор для измерения влажности воздуха	Б	Анемометр (от греч. anemos - ветер).
3	Прибор для измерения концентрации пыли	В	Фонендоскоп
4	Прибор для выслушивания шумов внутренних органов	Г	Пылемер

Ответ:

124. Установите последовательность действий при срабатывании пожарного оповещения: Каждый работник при появлении звукового сигнала пожарной сигнализации обязан:

- а. Выявить причину появления звукового сигнала.
- б. Прекратить все работы, которые велись на текущий момент, отключить электроприборы, закрыть окна и двери.
- в. Приступить самому и привлечь других лиц к эвакуации людей из здания в безопасное место согласно плана эвакуации.
- г. В случае если причиной срабатывания пожарной сигнализации послужило задымление, не являющееся следствием пожара и не приводящее к возгоранию, следует устранить причину задымления

125. Система управления качеством - это:

- А. - организационная структура, включающая взаимодействующий управленческий персонал, реализующий функции управления качеством установленными методами;
- Б. - необходимая материальная база, современные технологии;

В. - значительный объём работ, который будет зависеть от размеров предприятия, особенностей производства и характера выпускаемой продукции;

Г. - содержание работ по созданию систем качества на предприятиях.

126. Совокупность требований, которым должен соответствовать работник: физические данные, интеллект, способности, квалификация, интересы, характер – это _____

127. Установите соответствие между термином и определением:

1	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	Если в резолюции указано несколько исполнителей, то кто отвечает за выполнение поручения руководителя?
2	Совокупность отдельных элементов организации, находящихся в сложной взаимосвязи	Б	Стажировка
3	Лицо, указанное в списке исполнителей первым	В	Организационная структура

Ответ:

128. Установите последовательность этапов создания турпродукта:

А. Разработка технической и технологической документации;

Б. Обкатка программы;

В. Создание проекта турпродукта;

Г. Составление модели туристской услуги.

129. Какой из экономических терминов отражает расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги?

А.- маржа

Б.- издержки

В.- чистая прибыль

Г.- дивиденды

130. Ссудный капитал, предоставляемый в долг на определенный период с уплатой % за использование ссуды, - это _____

131. Установите соответствие между термином и определением:

1	Расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги.	А	маржа
2	Часть прибыли акционерного общества, распределяемая между акционерами, в соответствии с количеством и видом акций, долей, находящихся в их владении	Б	издержки

3	Разница между ценой и себестоимостью	В	дивиденды
4	Денежные средства предприятия, остающиеся в его распоряжении после уплаты налогов, сборов, отчислений и других обязательных платежей в бюджет.	Г	Чистая прибыль

Ответ:

132. Установите последовательность этапов бронирования номеров в гостинице:

- А. Составление отчета по бронированию.
- Б. Определение номеров для бронирования;
- В. Заявки на бронирование;
- Г. Подтверждение бронирования;
- Д. Регистрация заказа.

Ответ:

133. Выберите правильный вариант ответа:

Что означает презумпция невиновности в административном праве?

- А. Лицо подлежит административной ответственности за те административные правонарушения, в отношении которых его вина не установлена;
- Б. Лицо подлежит административной ответственности только за те административные правонарушения, в отношении которых установлена его вина;
- В. Лицо не подлежит административной ответственности ни за какие административные правонарушения;
- Г. Лицо подлежит административной ответственности за любые правонарушения, в отношении которых установлена его вина.

134. Вставьте пропущенные слова:

Основным законом Российской Федерации является _____.

135. Трудовая деятельность педагогических работников регулируется _____.

136. Носителем суверенитета и единственным источником власти в Российской Федерации является _____.

137. Установите соответствие между понятием и его определением

1	деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства	А	обучение
2	вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности	Б	общее образование
3.	целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта	В	воспитание

	деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни		
4	вид образования, который направлен на развитие личности и приобретение в процессе освоения основных общеобразовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для жизни человека в обществе, осознанного выбора профессии и получения профессионального образования	Г	профессиональное образование

Ответ:

138. Укажите правильную последовательность заключения трудового договора:

1. Издание приказа о приеме на работу;
2. Внесение записи в трудовую книжку с указанием основания;
3. Предоставление работником необходимых документов;
4. Ознакомление работника с приказом о приеме на работу;
5. Заключение трудового договора;

Ответ:

139. Выберите правильный вариант ответа:

Что понимается под правовым статусом педагогического работника?

- А. Совокупность прав и свобод, трудовых прав, социальных гарантий и компенсаций, ограничений, обязанностей и ответственности, которые установлены законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;
- Б. Совокупность трудовых прав и свобод, избирательных гарантий и компенсаций, ограничений, обязанностей и ответственности, которые установлены международным законодательством;
- В. Совокупность прав и свобод, трудовых прав, социальных гарантий и компенсаций, ограничений, обязанностей и ответственности, которые установлены локальными нормативными актами образовательной организации;
- Г. Совокупность прав и обязанностей по трудовому, административному и гражданскому законодательству, ограничений, обязанностей и превентивной ответственности, которые установлены законодательством Российской Федерации;

140. Вставьте пропущенные слова:

Государственным языком Российской Федерации на всей ее территории является _____ язык

141. _____ избирается сроком на шесть лет гражданами Российской Федерации на основе всеобщего равного и прямого избирательного права при тайном голосовании;

142. Основные права и свободы человека неотчуждаемы и принадлежат каждому от _____.

143. Установите соответствие между понятием и его определением

1	направлено на решение задач интеллектуального, культурного и профессионального развития человека и имеет целью подготовку квалифицированных рабочих или служащих и специалистов среднего звена по всем основным направлениям общественно полезной деятельности в соответствии с потребностями общества и государства, а также удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования.	А	Высшее образование
	направлено на становление и формирование		Среднее

2	личности обучающегося (формирование нравственных убеждений, эстетического вкуса и здорового образа жизни, высокой культуры межличностного и межэтнического общения, овладение основами наук, государственным языком Российской Федерации, навыками умственного и физического труда, развитие склонностей, интересов, способности к социальному самоопределению).	Б	профессиональное образование
3	имеет целью обеспечение подготовки высококвалифицированных кадров по всем основным направлениям общественно полезной деятельности в соответствии с потребностями общества и государства, удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии, углублении и расширении образования, научно-педагогической квалификации	В	Профессиональное обучение
4	направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.	Г	Основное общее образование

Ответ:

144. Укажите правильную последовательность прекращения трудового договора (увольнения):

1. Выдача трудовой книжки работнику;
2. Заявление об увольнении работника;
3. Запись в трудовой книжке об основаниях и о причине прекращения трудового договора;
4. Приказ работодателя о прекращении трудового договора;
5. Произвести расчет с работником;

Ответ:

145. Выберите правильный вариант ответа:

Что такое дисциплина труда?

- А. Отбывание трудовой повинности согласно постановлению суда, исполнительному листу, приложению к трудовому договору;
- Б. Обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с Трудовым Кодексом, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, трудовым договором;
- В. Наказание для нарушителей трудовой дисциплины согласно приказу директора учреждения/организации;
- Г. Выполнение неприятной для работника трудовой обязанности с целью достижения максимальных результатов в деятельности учреждения/организации.

146. Вставьте пропущенные слова:

Защита Отечества является _____ гражданина Российской Федерации;

147. Денежная эмиссия осуществляется исключительно _____ Российской Федерации;

148. Российская Федерация - _____ государство. Никакая религия не может устанавливаться в качестве государственной или обязательной.

149. Установите соответствие между понятием и его определением

1.	обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность	А	участники отношений в сфере образования
2	некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана	Б	организация, осуществляющая обучение
3	участники образовательных отношений и федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения;	В	участники образовательных отношений
4	юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности.	Г	образовательная организация

Ответ:

150. Укажите правильную последовательность Наложения дисциплинарного взыскания:

- А) выговор;
- Б) замечание;
- В) увольнение;

Ответ:

151. Выберите правильный вариант ответа:

Что представляет собой итоговая аттестация?

- А. Форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы;
- Б. Форму оценки степени и уровня преподавания образовательной программы;
- В. Форму оценки степени и уровня освоения учащимися образовательной программы;
- Г. Форму оценки деятельности образовательного учреждения по разработке и внедрению образовательной программы.

152. Вставьте пропущенные слова:

Каждый обязан платить законно установленные _____

153. Должность лица, возглавляющего Правительство Российской Федерации, называется _____

154. Право _____ собственности охраняется законом.

155. Установите соответствие между понятием и его определением

1	лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации;	А	учащиеся
2	лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования,	Б	слушатели

	программы бакалавриата, программы специалитета или программы магистратуры;		
3	лица, осваивающие образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, дополнительные общеобразовательные программы;	В	студенты (курсанты)
4	лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы, лица, осваивающие программы профессионального обучения, а также лица, зачисленные на обучение на подготовительные отделения образовательных организаций высшего образования, если иное не установлено настоящим Федеральным законом;	Г	воспитанники

Ответ:

156. Укажите правильную последовательность нормативно-правовых актов по юридической силе (от наивысшей до наименьшей):

1. Федеральный закон РФ;
2. Конституция РФ;
3. Постановление Правительства РФ;
4. Распоряжение главы администрации муниципального района;
5. Приказ министра;
6. Закон субъекта РФ;

Ответ:

157. Выберите правильный вариант ответа:

Что представляет собой федеральный государственный образовательный стандарт?

- А. Совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;
- Б. Совокупность обязательных требований к образованию среднего или высшего уровня или к рабочей профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;
- В. Совокупность обязательных требований к образованию, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом законодательной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;
- Г. Совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, утвержденных Правительством Российской Федерации с целью повышения качества образовательной сферы;

158. Вставьте пропущенные слова:

Исполнительную власть Российской Федерации осуществляет _____.

159. Государственная Дума избирается сроком на _____ лет.

160. Федеральные законы не могут противоречить _____.

161. Установите соответствие между понятием и его определением

1	правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального	А	Трудовой договор
---	---	---	------------------

	предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей.		
2	вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные выплаты (доплаты и надбавки компенсационного характера, в том числе за работу в условиях, отклоняющихся от нормальных, работу в особых климатических условиях и на территориях, подвергшихся радиоактивному загрязнению, и иные выплаты компенсационного характера) и стимулирующие выплаты (доплаты и надбавки стимулирующего характера, премии и иные поощрительные выплаты).	Б	Оклад (должностной оклад)
3	соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию в интересах, под управлением и контролем работодателя, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя.	В	Коллективный договор
4	фиксированный размер оплаты труда работника за исполнение трудовых (должностных) обязанностей определенной сложности за календарный месяц без учета компенсационных, стимулирующих и социальных выплат.	Г	Заработная плата (оплата труда работника)

Ответ:

162. Укажите правильную последовательность процесса принятия федерального закона:

1. Рассмотрение Государственной Думой;
2. Внесение законопроекта;
3. Подписание Президентом РФ;
4. Принятие Государственной Думой;
5. Одобрение Советом Федерации;

Ответ:

163. В каком из перечисленных ниже вариантов представлены примеры всех трех видов факторов производства: земли, труда и капитала?

- А. учитель, нефть, комбайн;
- Б. деньги, слесарь, пашня;
- В. токарь, станок, акции;
- Г. облигации, природный газ, менеджер.

164. Проблема «как производить» в рыночной экономике решается:

- А. на основе использования данных о спросе
- Б. выбором передовых технологий
- В. как следствие стремления получить прибыль
- Г. определением специализации экономической деятельности

165. Чистая прибыль определяется как:

- А. валовой доход – издержки обращения;

Б. валовой доход / издержки обращения;

В. балансовая прибыль – сумма налога на прибыль

Г. выручка от реализации продукции – себестоимость реализованной продукции

166. Что относится к оборотным фондам?

А. здания, сооружения;

Б. нематериальные активы;

В. товарные запасы;

Г. транспортные средства.

167. Что относится к основным фондам?

А. Фонды обращения

Б. здания, сооружения;

В. товарные запасы;

Г. незавершенное производство.

168. При прочих равных условиях повышение общего уровня цен в экономике приведет к тому, что _____.

169. Средства удовлетворения человеческих потребностей, доступные людям в объеме меньшем, чем объем этих потребностей получили название _____.

170. Особым образом упорядоченная система связи между производителями и потребителями материальных и нематериальных благ и услуг— это _____.

171. Совокупность тарифных разрядов работ (профессий, должностей), определенных в зависимости от сложности работ и квалификационных характеристик работников с помощью тарифных коэффициентов - это _____

172. _____ - это минимально допустимая величина оборотных средств, достаточная для бесперебойной работы хозяйствующего субъекта

173. Установите соответствие

Понятие		Значение	
1	Традиционная экономическая система	А	система хозяйствования, при которой производство тех или иных товаров или услуг, соответствующее распределение ресурсов всецело определяются самими потребителями на основе принципов свободного предпринимательства, действия закона стоимости, законов спроса и предложения и др.
2	Рыночная экономика	Б	способ организации экономики, при котором земля и капитал находятся в государственной собственности
3	Административно-командная экономическая система	В	экономика государства, в которой используются элементы рыночной и плановой экономики
4	Смешанная экономика	Г	построена на нравственном контроле и отсутствии рынка.

Ответ:

1	2	3	4

174. Установите соответствие

Понятие		Значение	
1	Товар	А	средство, которое способно удовлетворить различные потребности человека.
2	Предметы труда	Б	продукт труда (хозяйственной деятельности), удовлетворяющий какие-либо потребности человека и производимый не для личного потребления, а для продажи, т. е. обмена на другие товары
3	Потребность	В	то, с помощью чего осуществляется производство и происходит воздействие на предметы труда.
4	Средства труда	Г	нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, удовлетворения материальных и духовных запросов человеческой личности, социальной группы или общества в целом
5	Благо	Д	то, из чего производят товары и услуги, т. е. их материальная основа.

Ответ:

1	2	3	4	5

175. Установите соответствие

Понятие		Значение	
1	Труд	А	умение объединить все производственные ресурсы в единое производство
2	Капитал	Б	естественные производственные ресурсы, используемые в процессе общественного производства
3	Предпринимательская способность	В	процесс, в ходе которого люди, воздействуя с помощью средств труда на предметы труда, своей целесообразной деятельностью приспособляют предметы для удовлетворения собственных потребностей
4	Природные ресурсы	Г	средства производства и другие ресурсы, используемые в процессе производства продукции и приносящие доход

Ответ:

1	2	3	4

176. Установите соответствие

Понятие		Значение	
1	Издержки производства переменные	А	текущие затраты производства, которые не

			зависят от объема производства
2	Основные производственные фонды	Б	затраты, произведенные в текущем периоде, но включаемые в себестоимость позже, когда они непосредственно участвуют в производственном процессе.
3	Расходы будущих периодов	В	текущие затраты производства, которые зависят от объема производства
4	Издержки производства постоянные	Г	средства труда, с помощью которых изготавливается продукция. Они служат длительное время, сохраняют в процессе производства натуральную форму и переносят свою стоимость частями на готовый продукт.

Ответ:

1	2	3	4

177. Установите соответствие

Понятие		Значение	
1	Фондовооруженность труда	А	отношение среднегодовой стоимости основных производственных фондов к стоимости произведенной продукции.
2	Производственная мощность предприятия	Б	отношение затрат рабочего времени на производство выпускаемой единицы продукции (работ, услуг) к объему продукции.
3	Фондоемкость продукции	В	отношение балансовой стоимости основного капитала к среднегодовой списочной численности работающих на предприятии.
4	Трудоемкость продукции	Г	максимально возможный объем производства продукции, который может быть достигнут при полном использовании производственного капитала и трудовых ресурсов.

Ответ:

1	2	3	4

178. Определите последовательность основных стадий кругооборота экономических благ:

- А. Распределение;
- Б. Обмен;
- В. Потребление;
- Г. Производство;

Ответ:

1	2	3	4

178. Определите иерархию потребностей по А. Г. Маслоу:

- А. потребность в уважении;
- Б. потребность в самосовершенствовании;
- В. потребность в безопасности;
- Г. физиологические потребности;
- Д. потребность в социальных контактах;

Ответ:

1	2	3	4	5

179. Определите последовательность уровней системы общественного производства:

- А. производство в рамках общества, государства (так называемый макроуровень).
 - Б. трудовая деятельность индивидуального работника;
 - В. производство в рамках фирмы или предприятия (так называемый микроуровень);
- Ответ:

1	2	3

180. Определите последовательность этапов ценообразования:

- А. анализ цен конкурентов;
- Б. выбор метода ценообразования;
- В. Описание спроса;
- Г. выбор цели;
- Д. установление цены;
- Е. анализ издержек производства и обращения;

Ответ:

1	2	3	4	5	6

181. Определите последовательность развития предпринимательской деятельности:

- А. постановка целей;
- Б. психологическая адаптация по отношению к идеи и принятию решения об открытии бизнеса;
- В. рождение у индивидуума предпринимательской идеи;
- Г. появление предпосылок (личные амбиции, плохое материальное положение, стремление к большему);
- Д. открытие и начало практической деятельности;
- Е. разработка организационно-технических мероприятий, экономическое обоснование принимаемого решения;
- Ж. сохранение и развитие своего дела.
- И. принятие решения;

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8

182. 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

183. 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
184. 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
185. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных факторов, оказывающих воздействие на работу организации, является внешним?
- А.- персонал
 - Б.- организационная структура
 - В.- организационная культура
 - Г.- политика
186. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных факторов, оказывающих воздействие на работу организации, является внутренним?
- А.- политика
 - Б.- экономика
 - В.- персонал
 - Г.- конкуренты
187. 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
188. 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
189. 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
190. 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

191. 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

192. 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.- 20%

193. 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

194. 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

195. 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

196. 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

197. Выберите правильный ответ. Устоявшаяся аббревиатура для офиса организации МФУ расшифровывается как:

- А.- многофункциональное устройство
- Б.- минифункциональное устройство
- В.- московское финансовое управление

Г.- малый финансовый учет

Ответ:

198. Старейшая глобальная система бронирования билетов, гостиниц, автомобилей называется _____

199. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают

1.Пожарная сигнализация	А Своевременное обнаружение пожара, возгорания
2.Пожарные учения	Б Организованный выход персонала и потребителей в безопасную зону
3.План эвакуации	В Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности
4. Пожарный инструктаж	Г Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности

Ответ

1	2	3	4
А	В	Б	Г

200. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:

- А.- Попросить звонящего подождать для уточнения информации;
- Б.- Нажать клавишу «Hold»;
- В.- Набрать внутренний номер сотрудника;
- Г.- Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;
- Д.- Переключиться на звонящего;
- Е.- В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен;

Вариативная часть

1.Выберите правильный ответ. Рынок товаров потребительского назначения состоит из:

- А. Компаний, приобретающих товары для их дальнейшей реализации
- Б. Фирм-производителей товаров потребительского назначения
- В. Покупателей, приобретающих товары для личного пользования

2. К внутренней среде относятся:

- А. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
- Б. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

- В. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;
- Г. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль.

3. 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

4. Что является главным в определении маркетинг:

- А. сбыт товара
- Б. снижение издержек производства
- В. удовлетворение потребностей потребителей
- Г. установление цены товара

5. Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:

- А. пяти элементов
- Б. шести элементов
- В. девяти элементов
- Г. трех элементов

6. К какому критерию сегментирования относится формирование сегмента по составу семьи:

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

7. Обязательным элементом процесса коммуникации должен быть:

- А. реклама
- Б. стимулирование сбыта
- В. обратная связь
- Г. все перечисленные

8. Атрибутом позиционирования является:

- А. количество сотрудников на предприятия
- Б. цена
- В. мощность предприятия
- Г. широта ассортимента выпускаемой продукции

9. К услугам более применимы следующие средства стимулирования:

- а. реклама
- б. пропаганда
- в. стимулирование сбыта
- г. личная продажа

10. Стратегия диверсификации это:

- а. проникновение на новые рынки со старым товаром
- б. проникновение на новые рынки с новым товаром
- в. включение в производственную программу продуктов, которые не связаны с прежней деятельностью предприятия

10. Позиционирование рынка это -:

- а. определение места для своего товара в ряду аналогов
- б. сегментирование рынка
- в. широкомасштабная рекламная кампания

11. Рынок, соответствующий положению, когда спрос превышает предложение – это:
- А. рынок производителя
 - Б. рынок посредника
 - В. рынок поставщика
 - Г. рынок покупателя
12. Группы, которые проявляют интерес к предприятию или оказывают влияние на его способность достигать поставленных целей – это:
- А. маркетинговые посредники
 - Б. контактные аудитории;
 - В. конкуренты;
 - Г. клиенты;
13. Какую стратегию охвата рынка следует использовать при однородности товаров фирмы?
- А. недифференцированный маркетинг;
 - Б. дифференцированный маркетинг;
 - В. массовый маркетинг;
 - Г. концентрированный маркетинг;
14. Фактор, влияющий на структуру службы маркетинга – это:
- А. масштаб предприятия;
 - Б. внешние условия среды;
 - В. цели предприятия;
 - Г. внутренние условия среды;
 - Д. все перечисленное.
15. Основной предпосылкой развития массовых форм туризма является
- А. потребность в отдыхе
 - Б. потребность показать себя
 - В. потребность в пище
 - Г. потребность в трате денег
16. К функции службы маркетинга не относится:
- А. определение емкости рынка
 - Б. анализ конкурентной ситуации
 - В. достижение превосходства над конкурентами
 - Г. сегментация рынка
17. «Отцом научного управления» называют:
- А. Тейлор
 - Б. Сократ
 - В. Маслоу
18. Анализ, заключающийся в сопоставлении факторов внешней среды с профилем компании для определения сильных и слабых ее сторон, возможностей и угроз бизнесу, называется:
- А. SWOT-анализом
 - Б. ABC-анализом
 - В. XYZ-анализом
19. Процесс планирования, организации, мотивации и контроля необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь цели организации – это:
- А. Управление
 - Б. Менеджмент
 - В. Организация
20. Манера поведения руководителя по отношению к своим подчиненным:
- А. критерии руководства
 - Б. стиль руководства
 - В. функции руководства
21. Первая стадия в процессе создания нового продукта (услуги) - это _____

22. Маркетинг туристского предприятия ___ социально-культурных факторов
23. При выборе для обслуживания определенного сегмента рынка фирма должна исходить из ___ своих потенциальных клиентов.
24. ___ продукта – это разработанная версия идеи, сформулированная важными для клиента представлениями.
25. ___ это сниженная цена для потребителя, покупающего услуги не в сезон, т.е. когда спрос на них максимально мал.
26. _____ – это посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров или продавец, действующий на основе договоров купли – продажи туристических продуктов.
27. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации – это _____.
28. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации – это _____.
29. После, выполнения запланированных работ осуществляется _____.
30. Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей называется _____.
31. Четко выраженные причины существования организации называется _____.
32. Приемы и способы воздействия на коллектив, а также отдельно взятых работников для достижения целей и организации – это _____.
33. _____ - это то, как потребители выбирают, приобретают, используют и ликвидируют товар или услугу.
34. субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей – это _____.
35. Благожелательное отношение потребителей к широко распространенным и доступным по цене товарам (услугам)- это основание для реализации маркетинговой концепции _____.
36. Установите соответствие концепциям маркетинга

Концепция		Значение	
1	Концепция совершенствования производства	А	основана на утверждении, что потребители будут покупать товары, которые широко распространены и доступны по цене, следовательно, руководство должно сосредоточить свои усилия на совершенствовании производства и системы распределения.
2	Концепция совершенствования товара	Б	предполагает, что залогом достижения целей фирмы служат четкое понимание и удовлетворение нужд и потребностей целевых потребителей (прямой маркетинг) и рынков (массовый маркетинг).
3	Концепции интенсификации коммерческих усилий	В	утверждает, что задачей организации является установление нужд, потребностей и интересов целевых рынков и обеспечение желаемой удовлетворенности более эффективными и более продуктивными (чем у конкурентов) способами с одновременным сохранением или укреплением благополучия потребителя и общества в целом.
4	Концепция рыночной деятельности	Г	состоит в полагании того, что потребители будут покупать товары наивысшего качества, с наилучшими эксплуатационными

			свойствами и характеристиками.
5	Концепция социально-этичного маркетинга	Д	Состоит в том, что потребители не будут покупать товары организации в достаточном количестве, если она не предпримет значительных усилий в сфере сбыта и стимулирования.

Ответ:

37. Установите соответствие понятиям:

Понятие		Значение	
1	Позиционирование	А)	разделение рынка на группы покупателей, обладающих схожими характеристиками, с целью изучения их реакции на тот или иной товар/услугу
2	Сегментирование рынка	Б)	комплекс мер, благодаря которым в сознании целевых потребителей данный товар занимает собственное место по отношению к другим аналогичным товарам
3	Личная продажа	В)	совокупность фаз внедрения товара на рынок, роста продаж, зрелости товара и спада продаж
4	Жизненный цикл товара	Г)	представление товара одному или нескольким потенциальным клиентам, осуществляемое в процессе непосредственного общения, и имеющее целью продажу и установление длительных взаимоотношений с данными клиентами

Ответ:

38. Установите соответствие понятиям:

Понятие		Значение	
1	Окружающая среда маркетинга	А)	Цикл операций от момента, когда товар покинул производственный цех до передачи его конечному потребителю
2	Качество товара в маркетинге	Б)	Специфический способ удовлетворения нужды, который соответствует уровню культурного развития индивида
3	Потребность в маркетинге	В)	Совокупность субъектов и факторов, которые действуют как внутри предприятия, так и за его пределами, и влияющих на налаживание и поддержание взаимовыгодного

			сотрудничества
4	Сбыт в маркетинге	Г)	Определенные функциональные характеристики товара в совокупности, наличие которых признано потребителями обязательным

Ответ

39. Установите соответствие понятиям:

Понятие		Значение	
1	Стратегия маркетинга	А)	Обеспечение прибыли предприятию при наиболее полном удовлетворении потребностей людей
2	Конечная цель маркетинга	Б)	Предметы или услуги, способные удовлетворить потребности людей, и реализуемые через товарный рынок
3	Товар в маркетинге	В)	Комплекс правил, норм и законов субъекта маркетинга, которые он использует в отношении предлагаемых им на рынке товаров
4	Товарная политика в маркетинге	Г)	Приведение внутренней и внешней среды предприятия в соответствие с рыночной ситуацией

Ответ:

40. Установите соответствие между функциями управления

Функция		Значение	
1	планирование	А)	Обеспечение внутреннего побуждения исполнителя к действиям для достижения целей организации.
2	контроль	Б)	Процесс подготовки к изменениям и овладения неопределенности путем формирования будущих вариантов действий.
3	мотивация	В)	Выявление соответствия деятельности и ее результатов установлением ориентиром
4	организация	Г)	Это процесс распределения и группировки работ и ресурсов, рациональное соединение и координация производственных факторов во времени и пространстве и создания некоторой структуры (формы деятельности).

Ответ:

41. Установите соответствие методам менеджмента

методы		Значение	
1	административные	А)	Которые действуют через материальные отношения
2	Экономические	Б)	Используемые при отклонении от правил системы или при необходимости скорректировать ее деятельность; реализуются через одновременные административные акты, издание приказов, распоряжений, решений.
3	Организационные	В)	Использующих отношения власти и подчинения, действуют через интерес самосохранения человека.
4	распорядительные	Г)	Основанные на подчинении человека правилам и нормам системы, где она работает, имеют долговременный характер и реализуются через инструкции, регламенты, нормы.
5	Социально-психологические	Д)	Которые реализуются через действия на психологию, социальные потребности и интересы человека, его положение в коллективе, престиж.

Ответ:

42. Установите соответствие стилям управления

Стиль руководства		Значение	
1	Либеральный стиль	А)	Коллегиально решает проблемы коллектива.
2	Демократический стиль	Б)	Много работает, требует этого от других.
3	Автократический (авторитарный) стиль	В)	Членам группы дается полная свобода принимать свои собственные решения.

Ответ:

43. Установите соответствие

понятие		Значение	
1	Власть	А)	поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2	Влияние	Б)	способность вести за собой.

3	Лидерство	В)	способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4	Обычаи	Г)	общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.

Ответ:

44. Установите соответствие по видам коммуникаций

Коммуникация		Значение	
1	вертикальные	А)	осуществляемые сверху вниз
2	горизонтальные	Б)	когда информация перемещается с одного уровня иерархии на другой
3	восходящие	В)	между различными подразделениями, предназначенные для координации де
4	нисходящие	Г)	когда информация передается снизу вверх

Ответ:

45. Установите соответствие элементам процесса коммуникаций

Коммуникация		Значение	
1	Отправитель	А)	лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее
2	Сообщение	Б)	средство передачи информации
3	Канал	В)	лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее
4	Получатель	Г)	информация, закодированная с помощью символов

Ответ:

46. Укажите последовательность этапов при проведении рекламной кампании

- А. Разработка стратегии рекламной кампании
- Б. Оценка эффективности рекламной кампании
- В. Определение целей рекламной кампании
- Г. Исследование рынка
- Д. Разработка бюджета рекламной кампании
- Е. Сопоставление медиаплана рекламной кампании и выбор средств распространения

Ответ:

1	2	3	4	5	6

47. Укажите последовательность этапов рекламного сообщения

- А. Фраза, усиливающая слоган
- Б. Основной рекламный текст

- В. Слоган
 Г. Заголовок
 Д. Справочные сведения
 Ответ:

1	2	3	4	5	6

48. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

- А. рост
 Б. зрелость
 В. выведение
 Г. спад
 Ответ:

1	2	3	4

49. Определите иерархию потребностей по Маслоу:

- А. потребность в уважении;
 Б. потребность в самосовершенствовании;
 В. потребность в безопасности;
 Г. физиологические потребности;
 Д. потребность в социальных контактах.
 Ответ:

1	2	3	4	5

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

- А. организация
 Б. планирование
 В. контроль
 Г. мотивация
 Ответ:

1	2	3	4

51. 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

52. 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

53. Туроператоры, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с поставщиками услуг – это туроператоры:

- а) рецептивные
- б) инициативные
- в) интерактивные

54. Трансфер – это:

- а) перевозка туристов от места проживания до места отдыха и обратно
- б) перевозка туристов до места отдыха
- в) перевозка туристов от места прибытия до места размещения и от места размещения к месту убытия

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

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

56. Документ, дающий право на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется _____.

57. Документ, подтверждающий оплату предусмотренных программой услуг с указанием трассы и описания маршрута, срока действия, цены и др, являющийся формой строгой отчетности _____.

58. Путь следования туриста, обозначенный перечнем всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте, называется _____.

59. Отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства с целью туризма и отдыха _____.

60. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов называется _____.

61. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме

1	Pool view	А	номер с боковым видом на море
2	Side Sea view	Б	вид на атриум или внутреннюю часть отеля
3	Inside view	В	номер с видом на бассейн
4	Dune view	Г	номер с видом на дюны, пески

Ответ:

62. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме:

1	памятники археологии	А	отдельные деревья и реликтовые растения
2	природные объекты	Б	декоративно-прикладное искусство
3	сооружения	В	городища и дороги
4	памятники искусства	Г	мемориальные памятники

63. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме:

1	познавательная ценность	А	популярность среди населения
2	выразительность объекта	Б	оценка состояния объекта, подготовленность к показу экскурсантам
3	известность объекта	В	взаимодействие объекта с фоном, окружающей средой
4	сохранность объекта	Г	связь объекта с историческим событием

64. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме:

1	показ и рассказ	А	туристы изучают объекты под руководством экскурсовода
2	рассказ	Б	туристы наблюдают объекты
3	показ	В	экскурсовод излагает материал

Ответ:

65. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме

1	Main building	А	двухэтажный дом, с гостиной, дополнительным санузлом, с отдельным бассейном
2	Holiday village	Б	основное здание отеля
3	Cabana	В	постройка на пляже (или около бассейна), типа бунгало
4	Villa	Г	отель, представляющий собой комплекс бунгало

Ответ:

66. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме

1	Шаттл-чартеры	А	перелет, который рассчитан на разовый вывоз группы туристов на определенный курорт и возврат этой же группы назад
2	Чартер с отстоем	Б	совмещенный рейс, когда на одном участке пути пассажир летит регулярным рейсом, а на другом – на чартере
3	Сплит-чартеры	В	совмещенный рейс, но состоит он из двух или более чартеров
4	Поличартерная перевозка	Г	перевозки туристов, рассчитанные на периодичные полеты по одному направлению в течение туристского сезона

Ответ:

67. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме

1	Отель 4*	А	средства размещения со стандартными двухместными номерами приблизительно 8-10 м ²
2	Отель 1*	Б	средства размещения, в которых имеется все необходимое, плюс: мини-бар, индивидуальный кондиционер, телефон, сейф, фен, шампунь, гель для ванной в каждом номере
3	Отель 2*	В	в отеле всегда новая мебель, брать багаж не обязательно, в ванной может быть только мыло
4	Отель 3*	Г	средства размещения, имеющие номера, в которых обязательно должны быть туалет и ванная комната, туалетный столик, подставка для багажа, радио

Ответ:

68. Установите соответствие между понятиями и их определениями, используемыми в туризме

1	Свободное время	А	вид анимации предоставляет более широкий спектр услуг
2	Адаптационная	Б	функция туристской анимации позволяет туристу перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
3	Рекреационная анимация	В	функция досуга, которая связана с творческим началом развития личности
4	Креативная	Г	время, которое лишено выполнения каких-либо функций и которое ориентировано на личные интересы и потребности человека и общества в целом

Ответ:

69. Установите соответствие

1	Connected room	А	номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха
2	студия	Б	совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой
3	апартамент	В	номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы
4	сюит	Г	номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком

Ответ:

70. Установите соответствие

1	Туристские ресурсы	А	Организация туристских поездок и путешествий, оказание туристских услуг для граждан.
2	Туризм	Б	Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.
3	Туристская деятельность	В	Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.
4	Турист	Г	Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

Ответ:

71. Соотнести понятия с определениями:

1	Естественные природные ресурсы: климат, пляжи, водные пространства, горы, каньоны и т.п.;	А	cultural&heritageresources
2	Исторические места, крупные красивые города, музеи, театры	Б	specialevents
3	Рекреационные пространства: национальные парки, заповедники, горнолыжные курорты, морские побережья и т.п	В	specificactivities
4	Важнейшие культурные события	Г	themeparks
5	Особые интересы: шоппинг, казино, скачки и т.п	Д	naturalresources
6	Тематические развлекательные парки	Ж	recreationalfacilities

Ответ:

72. Распределить тематические парки по странам:

1	США	А	Астерикс";
2	Германия;	Б	"Порт Аventura";
3	Франция;	В	"Аквафан";
4	Испания	Г	EuropaPark;
5	Италия.	Д	«Дисней Уорлд» (WaltDisneyWorld).

Ответ:

73. Установите соответствие

1	Туроператорская деятельность	А	Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.
2	Турагентская деятельность	Б	Право на тур, предназначенное для реализации туристу.
3	Туристский продукт	В	Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Ответ:

74. Соотнесите типы питания

1	FB	А	континентальный завтрак
2	ALL	Б	полупансион или двухразовое питание
3	CBF	В	завтрак, обед и ужин
4	HB	Г	все включено

Ответ:

75. Установите соответствие вида туристской услуги ее содержанию

	Вид		Содержание
1	Информационные услуги- это	А	оформление паспортов, виз, страхование, предоставление гидов, переводчиков и т.д.); продажа сувениров, подарков, открыток и т.п.);
2	Организационные услуги — это:	Б	сведения о туристских ресурсах того или иного региона, таможенных и пограничных формальностях, курсах валют, видах транспорта, ценах и т.д. и пользование средствами связи, Интернетом, междугородной и международной связью, факсом;
3	Посреднические услуги — это:	В	продажа снаряжения, сувениров, подарков, открыток и т.п.; как общего, так и специального назначения
4	Бытовые услуги — это:	Г	доставка транспортом от места прибытия туриста в страну (место) их временного пребывания до места размещения и обратно;
5	Услуги специальных торговых предприятий — это:	Д	бронирование мест в гостиницах, билетов на различные виды транспорта, отправка и доставка корреспонденции, приобретение подарков, сувениров);
6	Трансферные услуги — это:	Е	ремонт одежды, обуви, химчистка, прокат и т.п.

Ответ:

76. Установите соответствие уровней турпродукта по Ф. Котлеру.

	Уровень		Содержание
1	Первый уровень (основной) — это:	А	дополнительный или поддерживающий продукт, помогающий отличить данный продукт от конкурирующих с ним;
2	Второй уровень — это:	Б	необходимые потребителям сопутствующие продукты — услуги или товары;
3	Третий уровень— это:	В	все перечисленное и характеристики работы туркомпании;
4	Расширенный продукт — это:	Г	продукт как таковой, т.е. отвечает на вопрос «Что покупатель покупает на самом деле?»»

Ответ:

77. Установите соответствие определения и содержания.

	Определение		Содержание
1	Туристский продукт — с точки зрения субъектов туристского рынка — это:	А	сложный образ, мобилизующий эмоциональное поведение человека относительно его рекреативных и познавательных возможностей в том или ином туристском регионе, основанных на использование местных туристско-

			рекреационных ресурсов;
2	Туристский продукт — с точки зрения потребителей туристского продукта — это:	Б	совокупность определенного количества и качества товаров и услуг, а также знаний и умений персонала организаций, обслуживающих туристов, необходимых для удовлетворения их познавательных или рекреационных потребностей в том или ином туристском регионе, основанных на использовании местных туристско-рекреационных ресурсов.

Ответ:

78. Сгруппируйте факторы в соответствии с определением.

	Фактор	Содержание
1	К факторам, действующим вне зависимости от деятельности организаций индустрии туризма, относятся:	А. политические; Б. дальнейшая сегментация туристского рынка; В. строительство новых объектов туризма с высоким техническим уровнем; Г. социально-демографические; Д. экономические; Е. повышение квалификации персонала и культуры обслуживания; Ж. культурные; З. техническое совершенствование материальной базы на основе внедрения достижений и результатов научно-технического прогресса; И. рациональное использование имеющихся материальных ресурсов, объектов и маршрутов
2	К факторам, способствующим развитию туризма, активно используемым турорганизациями в своей деятельности, относятся:	

Ответ: 1- ; 2-

79. Установите соответствие концепций туристской мотивации их содержанию.

	Концепция	Содержание
1	Аналитические (описательные) концепции:	А учитывают уровни потребностей туристов (пирамида А. Маслоу, теория мотивации Д. Шварца и т.д.);
2	Синтетические (иерархические) концепции:	Б ориентированы на равновесие двух основных компонентов путешествия — смену обстановки и отдых;
3	Комплексные концепции:	В ограничиваются подробным перечнем факторов-мотивов рекреационной деятельности.

Ответ:

80. Установите соответствие

1	Флотель	А	Аэрогостиница или "летающий отель".
---	---------	---	-------------------------------------

			Чрезвычайно дорогой и многочисленный тип гостиниц. Оборудован посадочной площадкой и связью с метеослужбами
2	Флайтель	Б	Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла. Имеется отсек для переодевания, туалет, кухня, холодильник
3	Ротель	В	Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно
4	Ботель	Г	Крупная гостиница, часто называемая "курортом на воде". Туристам предлагаются комфортабельные номера с большим набором услуг: бассейны, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотеки, разнообразное информационное обеспечение (телефон, телефакс, телетайп, телевизор и т.д). В последнее время часто используется для организации бизнес-туров, конгресс-туров, конгресс-круизов, обучающих туров

Ответ:

81. Установите соответствие понятий

1	Столовая	А	предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями. Большинство гостиничных комплексов в своей структуре предпочитают иметь небольшое кафе.
2	Кафе	Б	предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями.

3	Ресторан	В	как предприятие питания часто встречается в структуре курортных гостиниц. Предназначена для изготовления, реализации и организации потребления на месте различными слоями населения завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом. Предоставляются различные дополнительные услуги.
4	Буфет	Г	изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.
5	Закусочная	Д	производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров. В гостиницах работают буфеты, оборудованные электроплитами, холодильниками, охлажденными прилавками, кофеваркой и другим современным оборудованием.
6	Бар	Е	специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. Имеется возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

Ответ:

82. В указанных регионах целесообразно развивать

1	Карелия	А	горнолыжный туризм;
2	Горная Шория	Б	природно-ориентированные виды туризма;
3	Алтайский край	В	конный туризм;
4	Бурятия	Г	этнографический туризм.

Ответ:

83. Многообразие видов туризма определяется

1	Гастрономический	А	праздники;
2	Деловой	Б	национальная кухня;
3	Экологический	В	крупные реки и озера;
4	Круизный	Г	развитие бизнеса;
5	Событийный	Д	первозданная природа.

Ответ:

84. Основные туристские центры по выделенным зонам развития туризма

1	Великий Устюг	А	Приволжье;
2	Зеленоградск	Б	Золотое кольцо;
3	Псков	В	Балтийское побережье;
4	Ярославль	Г	Север;
5	Нижний Новгород	Д	Северо-запад;

Ответ:

85. Важные объекты туризма в России

1	Телецкое озеро	А	Республика Тыва;
2	Озеро Эльгыгыгтын	Б	Байкальский регион;
3	Кашкулакская пещера	В	Алтайский регион;
4	Остров Ольхон	Г	Чукотский автономный округ;
5	Аржаан	Д	Республика Хакассия;

Ответ:

86. Установите последовательность составления методической разработки проведения туристского маршрута.

- а). Постановка цели и определение задач туристского маршрута.
- б). Определение сезона и сроков действия маршрута
- в). Определение «портрета» целевой туристской группы.
- г). Объекты посещения
- д). Описание географии и трассы маршрута
- е). Программа туристского маршрута
- ж). Материально-техническое обеспечение обслуживания туристов на маршруте

Ответ:

87. Установите последовательность обслуживания туриста в офисе турфирмы:

- а). Менеджер инструктирует туриста, знакомя его с особенностями предстоящего тура, правилами поведения в стране пребывания.
- б). Турист выбирает тур (направление, транспорт, длительность, размещение, питание, экскурсионную программу).
- в). Турагент оформляет необходимые документы: путевку, договор о продаже, ваучер, памятку, анкету туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения).
- г). Менеджер турфирмы принимает у клиента заявку на бронирование .
- д). Фирма-туроператор рассматривает заявку, проверяет действительность паспорта туриста, и (при возможности) подтверждает бронь.
- е). Клиент оплачивает турпакет (либо предоплата).

Ответ:

88. Установите последовательность подготовки спортивного похода руководителем туристской группы :

- а). Комплектование походной группы и распределение обязанностей в походной группе.
- б). Выбор необходимого походного снаряжения.

- в). Составление календарного плана-графика похода.
- г). Разработка маршрута похода (нити маршрута).
- д). Выбор района похода.

Ответ:

89. Установите последовательность этапов разработки туристского продукта:

- а) Составление программы туристско-экскурсионного, культурно-досугового обслуживания.
- б) Договор с предприятием-посредниками (предприятия размещения транспорта и т.д.).
- в) Информационно-методическое обеспечение тура.
- г) Расчет стоимости путевок и выпуск к реализации (калькуляция).
- д) Продвижение тура на рынок (инструменты продвижения)
- е) Маркетинговые исследования (выявление потенциальных возможностей и формирование тура).

Ответ:

90. Установите последовательность этапов создания экскурсии:

- а). Объезд (обход) маршрута
- б). Составление маршрута экскурсии
- в). Выбор темы экскурсии
- г). Отбор и изучение экскурсионных объектов
- д). Оформление методической разработки
- е). Комплектование «Портфеля экскурсовода»
- ж). Определение методических приемов проведения экскурсии

Ответ:

91. Установите порядок выселения из гостиницы:

1. Фраза «чекаут плиз» запускает процедуру выселения.
2. Когда вам огласят сумму — она должна совпадать с той, которую вы бронировали.
3. Работник проверяет нет ли у вас долгов и счетов за дополнительные услуги.
4. Оплачиваете номер
5. Собираете все вещи в номере, закрываете дверь и спускаетесь вниз к ресепшен.

Ответ:

92. Установите порядок заезда в гостиницу

1. Работник проверяет данные и просит ваш паспорт.
2. Гостю выдается ключ от номера, попутно рассказывают, когда и во сколько завтрак и другие особенности проживания).
3. Гость предъявляет паспорт.
4. Работник сверяет данные, после чего отдает паспорт.
5. Гость предъявляет лист с бронированием и показывает работнику ресепшен.

Ответ:

93. Установите последовательность подготовительной организационно-методической работы при создании анимационной программы

- 1- создание полного сценария анимационной программы;
- 2- точный выбор места проведения анимационной программы, исходя из предварительного плана;
- 3- определение временных, материальных и финансовых затрат на проведение анимационной программы;

- 4- определение формы будущей анимационной программы с ориентацией на определенную аудиторию, специфику постановки;
- 5- определение состава аниматоров для проведения программы.
- 6- отбор и анализ материала, на котором будет основа анимационная программа;

Ответ:

94. Установите порядок этапов создания анимационной программы

- 1- этап. Творческое воплощение анимационной программы
- 2- этап. Создание сценарного плана и сценария анимационной программы
- 3- этап. Анализ анимационной программы.
- 4- этап. Техническая подготовка анимационной программы

Ответ:

95. Установите последовательность бронирования тура

- 1 Оплата счета заказа тура
- 2 Принятие решения о поездке
- 3 Получение подтверждения заказа от туроператора
- 4 Отправление заявки туроператору

Ответ:

96. Установите последовательность

1. Обратится на стойку с надписью Lost&Found
2. Ожидать. Вам позвонят из аэропорта.
3. Проверить ленту выдачи багажа
4. Написать письменное заявление с просьбой найти потерянный багаж.

Ответ:

97. Установите последовательность уборки номера

- 1 .Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
2. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
3. Вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем.
4. Закрывать окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.
- 5 .Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.
6. Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.
- 7 .Открыть окно, убрать мусор.

Ответ:

98. Процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов, установите порядок этапов:

1. прием, регистрация и размещение гостей;
2. предоставление дополнительных услуг;
3. бронирование – предварительный заказ мест в гостинице;
4. предоставление услуг проживания;
5. окончательный расчет и оформление выезда.

Ответ:

99. Установите последовательность этапов обслуживания гостей в ресторане

- 1- подача меню и предложение аперитива
- 2- выполнение заказа

- 3- расчет и прощание
- 4- встреча и приветствие гостей
- 5- прием заказа

Ответ:

100. Установите последовательность этапов создания турагентства

- 1. Регистрация агентства
- 2. Реклама
- 3. Домен и сайт
- 4. Бизнес-план
- 5. Выбор основных туристических направлений для продажи
- 6. Название фирмы
- 7. Выбор помещения для офиса турфирмы
- 8. Анализ рынка
- 9. Штат сотрудников
- 10. Выбор туроператоров

Ответ:

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

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

102. 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»

103. 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

104. 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

105. 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?

- Д.- номерной фонд
- Е.- койко-место
- Ж.- гостиница
- Г.- правильных ответов нет

106. Финансовый документ для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором _____ (ваучер)

107. Бар, находящийся в холле гостиницы _____ (лобби-бар)

108. Вид коллективных средств размещения имеющее данное определение: «ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, стационарные фургоны, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автодомов и пр.» _____ (кемпинг)

109. Вид коллективных средств размещения имеющее следующее определение «гостиница с автостоянкой, предоставляющая услуги для размещения автомобилистов» _____ (мотель)

110. Тип питания, при котором гостем заранее оплачены завтраки и ужины _____ (НВ)

111. Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:

- А. Освоение производства
- Б. Значительное падение спроса на продукт в результате появления на рынке нового товара, заменяющего данный
- В. Создание новшества и адаптация его к условиям рынка
- Г. Достижение максимального уровня эффективности за счет значительных объемов производства
- Д. Снижение экономической эффективности и постепенное моральное устаревание продукта

Ответ :

1	2	3	4	5

112. Укажите последовательность этапов подготовки к участию в выставке

- А. Выбор выставки и планирование бюджета
- Б. Выбор вида застройки и концепции стенда
- В. Определение целей участия в выставке
- Г. Подведение итогов
- Д. Подготовка рекламных материалов и сувенирной продукции
- Е. Выбор и бронирование места в выставочном комплексе

Ответ:

1	2	3	4	5	6

113. Установите последовательность этапов маркетинговых исследований в правильном порядке:

- А. Определение объектов исследования
- Б. Разработка плана исследования
- В. Анализ информации данных
- Г. Представление результатов
- Д. Сбор данных
- Е. Определение проблемы и целей исследования

Ответ:

1	2	3	4	5	6

114. Установите этапы проведения сертификации качества по системе сертификации качества Б. А. Минина:

- А. Расчет отношений фактических и базовых значений показателей по каждому виду сертифицируемой продукции.
- Б. Выбор номенклатуры показателей качества.
- В. Оформление и выдача Сертификата качества
- Г. Определение фактических значений показателей сертифицируемой продукции.
- Д. Выбор базовых значений показателей качества.

Ответ:

1	2	3	4	5

115. Назовите правильную последовательность этапов маркетингового исследования:

- а) проблема, сбор первичной информации, сбор вторичной информации, анализ, рекомендации
- б) проблема, сбор вторичной информации, сбор первичной информации, анализ, рекомендации
- в) проблема, анализ, рекомендации, сбор вторичной информации, сбор первичной информации

Ответ:

1	2	3

116. Расположите в логической последовательности этапы подготовки экскурсии:

1. Утверждение экскурсии
2. Определение техники экскурсии
3. Составление маршрута экскурсии экскурсии
4. Определение методических приемов
5. Отбор литературы и составление библиографического списка

Ответ:

1	2	3	4	5

117. Установите соответствие между критериями сегментации и их признаками:

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

Ответ:

1	2	3	4

118. Установите соответствие между понятиями:

1. Турагентская деятельность	А. Деятельность предприятий, организаций, учреждений или граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей туристов и экскурсантов в путешествиях, отдыхе или экскурсиях, отвечающая целям туризма, характеру и направленности туристской услуги, тура, туристского продукта, не противоречащая общечеловеческим принципам морали и доброго порядка, называется:
2. Туроператорская деятельность	Б. Деятельность, ориентированная на разработку серийных туров для массовых туристских путешествий, в коммерческой реализации квалифицируемая как оптовая
3. Туристическая услуга	В. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая, как правило, на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (турагентом)
4. Туристский маршрут	Г. Заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг

Ответ:

1	2	3	4

119. Установите соответствие между типом завтрака и его определением:

Тип бара	Месторасположения
1. Американский	А. Тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню

2. Английский	<p>Б. Тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток</p> <p>В. Тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток</p> <p>Г. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток</p>
3. Континентальный	
4. А ля карт	

Ответ

1	2	3	4

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

1. Туристы-индуисты	А. Требуют исключения из меню мяса говядины
2. Туристы-мусульмане	Б. Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд
3. Туристы-иудеи	В. Требуют исключения из меню мяса свинины
4. Туристы-китайцы	Г. Требуют предоставления большего количества чистой питьевой воды

Ответ

1	2	3	4

121. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением, вписав в ответе соответствующие буквы:

1. Ботель	А. Средство размещения для автомобилистов
2. Ротель	Б. Средство размещения расположенное на воде
3. Мотель	В. Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4. Кемпинг	Г. Отель на колесах
5. Флотель	Д. Круизный корабль

Ответ

1	2	3	4	5

122. Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:

1. Туроператор	А. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга
2. Аниматор	Б. Предприятие, деятельность которого, ориентированна на разработку серийных туров для массовых туристских путешествий, в коммерческой реализации квалифицируемая как оптовая
3. Экскурсант	В. Специалист по проведению экскурсий
4. Экскурсовод	Г. Потребитель экскурсионных услуг

Ответ

1	2	3	4

123. Найдите соответствия: город – достопримечательность:

1. Владимир	А. Памятник «Тысячелетие России»
2. Волгоград	Б. Храм Спаса на крови
3. Санкт-Петербург	В. Мамаев Курган
4. Великий Новгород	Г. Золотые ворота

Ответ

1	2	3	4

124. Найдите соответствия: город – достопримечательность:

1. Берлин	А. Версаль
2. Флоренция	Б. Музей Прадо
3. Париж	В. Галерея Уффици

4. Мадрид	Г. Бранденбургские ворота
-----------	---------------------------

Ответ

1	2	3	4

125. Установите соответствие между понятиями:

1. Дилерский договор	А. Договор между производителем туристских услуг и турагентством, предусматривающий передачу прав и привилегий на сбыт туристских услуг, охраняемых торговой маркой либо производимых на основе технологии производителя, называется:
2. Договор франчайзинга	Б. Договор, в соответствии с которым на основании заявки турагента туроператор организует туристические поездки, обеспечивает обслуживание туристов, а турагент приобретает данные туры для последующей реализации, называется:
3. Договор комиссии	В. Договор, по которому одна сторона обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет последнего
3. Агентский договор	Г. Договор, по которому одна сторона обязуется по поручению другой стороны за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет последнего, называется:

Ответ

1	2	3	4

126. Установите соответствие между понятиями:

1. Ваучер	А. Договорами между туроператорами и турагентами как оптовыми покупателями пакетов туристских услуг
2. Агентское соглашение	Б. Документ, дающий право на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания
3. Туристская путевка	В. Документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте

4. Технологическая карта	Г. Документ, подтверждающий оплату предусмотренных программой услуг, являющийся формой строгой отчетности
--------------------------	---

Ответ

1	2	3	4

127. Установите соответствие между понятиями:

1. Продвижение туристского продукта	А. Комплекс услуг, предоставляемых туристам туристской фирмой, или право на тур, реализуемое для туристов, называется:
2. Туристский продукт	Б. Комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта, есть:
3. Извещение	В. Заранее спланированная трасса передвижения туриста в течение определенного времени с целью предоставления ему предусмотренных программой услуг
4. Туристский маршрут	Г. Документ, подтверждающий прибытие группы, в котором указываются данные прибытия, особенности питания, фамилия турлидера (руководителя группы), дополнительные виды обслуживания, называется

Ответ

1	2	3	4

128. Установите соответствие между понятиями:

1. Событийный туризм	А. Экономическая выставка в Лондоне Business Travel Show (BTS)
2. Деловой туризм	Б. Кавказские минеральные воды
3. Культурно – познавательный	В. Чемпионат мира по футболу
4. Лечебно - оздоровительный	Г. Терракотовая армия Цинь Шихуанди в Китае

Ответ

1	2	3	4

129. Установите соответствие между понятиями:

1. Туристические комплексы	А. Комплекс сооружений, инженерных и
----------------------------	--------------------------------------

	других сетей, в том числе связи, дорог, смежных индустрии туризма предприятий, обеспечивающих нормальный доступ туристов к туристским ресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, а также обеспечение жизнедеятельности предприятий индустрии туризма, называются:
2. Инфраструктурой туризма	Б. Крупные многоотраслевые концерны, занимающие господствующее положение в туристском бизнесе своей страны и обслуживающие международный туристский рынок
3. Тур	В. Комплексная туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных и других потребностей туристов при определенных условиях их жизнеобеспечения, называется:
4. Путешествие	Г. Комплекс услуг по размещению, перевозке и питанию туристов, экскурсионному обслуживанию, включая услуги гидов-переводчиков и турменеджеров (руководителей групп), а также другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Ответ

1	2	3	4

130. Установите соответствие между понятиями:

1. Кольцевой	А. Любые виды туризма на организованной основе, разрабатываемые и осуществляемые организаторами туризма, т.е. предприятиями сферы туризма, — это туризм
2. Плановый	Б. Маршрут (путь следования), начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, называется

3. Линейный	В. Маршрут (путь следования), начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь в пункт начала путешествия, называется:
4. Радиальный	Г. Маршрут (путь следования), начало и окончание которого происходят в разных географических пунктах пребывания, называется:

Ответ

1	2	3	4

131. Установите соответствие между понятиями:

1. Имидж фирмы	А. Обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия, связанные с оформлением и совершением туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы, называются:
2. Туристские формальности	Б. Образ фирмы, создаваемый с помощью рекламы престижа, товарного знака, постоянной заботы о качестве услуг, внимания к клиенту, — это:
3. Калькуляция затрат	В. Отказ покупателей от заказанных ими туристских поездок — это:
4. Аннулирование туров	Г. Определение нормы прибыли на тур, расчет цены и формирование системы льгот (скидок) на тур — это:

Ответ

1	2	3	4

132. Установите соответствие между понятиями:

1. Программа путешествия	А. Подтверждение по инициативе
--------------------------	--------------------------------

	изготовителя, исполнителя или продавца органом по сертификации уровня качества предоставляемых услуг требованиям стандартов (нормативных документов) обслуживания — это:
2. Обязательная сертификация	Б. План мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановки на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте — это:
3. Лицензирование	В. Подтверждение специальным органом соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности имущества, защиты окружающей среды называется:
4. Добровольная сертификация	Г. Право, предоставляемое государственными органами, заниматься приемом иностранных туристов или направлением отечественных туристов за границу называется:

Ответ

1	2	3	4

133. Установите соответствие между понятиями:

1. Самодеятельный	А. Путешествие, продаваемое туристскими фирмами в виде полного комплекса (пакета) услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание по маршруту путешествия, называется:
2. Инклюзив-тур	Б. Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно, называются туризмом
3. Инсентив-тур	В. Путешествия, субсидируемые за счет дотаций и льгот, причем поощрительные стимулы распространяются как на самих участников-туристов, категории которых

	определены законодательными актами и уставами негосударственных фондов, так и на организаторов такого вида туризма
4. Социальный туризм	Г. Поощрительную поездку за счет фирмы, организуемую предприятием для своих работников за достижения в труде (например, за повышение общего объема продаж, эффективную рекламу, помощь в обучении персонала и т.д.), называют

Ответ

1	2	3	4

134. Установите соответствие между понятиями:

1. Метод продажи	А. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, лечебного и оздоровительного, спортивного, религиозно-культурного, делового и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих туристско-экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков, называется:
2. Туристская индустрия	Б. Совокупность приемов осуществления всех основных операций, связанных с непосредственной реализацией турпродукта потребителям, является:
3. Трансфер	в. Совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, используемых при производстве туристского продукта и организации туристского бизнеса
4. Туристские ресурсы	Г. Доставка туристов к основному перевозчику в месте отправления, доставка туристов в отель от терминала аэропорта, вокзала, и аналогичные операции на пути возвращения туристов на родину

Ответ

1	2	3	4

135. Установите соответствие между понятиями:

1. Рецептивная туристская фирма	А. Фирма, специализирующаяся на организации турпоездок граждан своей страны за границу за счет деловых связей с иностранными исполнителями туруслуг, — это:
2. Инициативная туристская фирма	Б. Фирма, специализирующаяся на приеме иностранных туристов в своей стране благодаря системе связей с предприятиями туристской индустрии — исполнителями туристских услуг, — это:
3. Продавец	В. Юридические или физические лица, участники рыночного процесса, приобретающие права собственности на услугу (пакет услуг) в обмен на деньги, называются:
4. Покупатель	Г. Юридические или физические лица, участники рыночного процесса, уступающие права собственности на услугу (пакет услуг) в обмен на деньги, называются:

Ответ

1	2	3	4

136. Соотнесите ценовое предложение с принятой системой сокращения:

1. OV	А. Вид на море
2. SSV	Б. Боковой вид на море
3. PV	В. Вид на бассейн;
4. SV	Г. Вид на океан.

Ответ

1	2	3	4

137. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением:

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

Ответ

1	2	3	4

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

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

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

Ответ

1	2	3	4

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

1. FB	А. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2. HB	Б. Проживание, в стоимость которого не включено питание
3. BB	В. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4. RO	Г. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

Ответ

1	2	3	4

140. Установите соответствие между средствами распространения рекламы и их преимуществами:

1. Реклама в газете	А. высокий уровень избирательности целевых групп (или высокое полиграфическое качество)
2. Реклама в журнале	Б. относительно невысокая стоимость изготовления макета и его размещения
3. Реклама по ТВ	В. вездесущность и общедоступность
4. Реклама по радио	Г. одновременное визуальное и звуковое воздействие

Ответ

1	2	3	4

141. Установите соответствие между методами обучения персонала и содержанием этих методов, вписав в ответе соответствующие буквы:

1. Стажировка	А. метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом
---------------	---

	и его оборудованием
2. Рабочая ротация	Б. метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
3. Тренинг	В. временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации
4. Обучение на рабочем месте	Г. метод обучения с использованием специально смоделированных ситуаций

Ответ

1	2	3	4

142. Что из перечисленного относится к основным факторам производства:

- А. Информация
- Б. Знание
- В. Капитал
- Г. Опыт

Ответ:

143. Форма заработной платы, связанная с выработкой (нормой обслуживания) или производительностью труда называется _____.

Ответ:

144. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:

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

Ответ:

145. Что относится к основным фондам туристских организаций

- А. Сырье и материалы
- Б. Здание, сооружение
- В. Заработная плата
- Г. Топливо, энергия

Ответ:

146. 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

Ответ:

147. 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

Ответ:

148. 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)

149. Выберите правильный ответ. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?

- А. да
- Б. нет
- В. только по основной деятельности
- Г. только по кадровым вопросам

150. Выберите правильный ответ. Реквизит - это

- А. нормативно-правовой акт
- Б. обязательный элемент в документе
- В. документация
- Г. нет правильного ответа

151. 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

152. 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

153. 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

154. 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

155. 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

156. 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

Ответ:

157. Выберите правильный ответ. Участники внутреннего туризма:

- А) предприятия, производящие туристские услуги;
- Б) постоянное население;
- В) фирмы, которые занимаются организацией деловых поездок;
- Г) мигранты.

Ответ:

158. Выберите правильный ответ. Внутренние путешествия и туризм имеют большое значение для страны с точки зрения:

- А) социального развития;
- Б) экономического развития;
- В) культурного развития;
- Г) демографического развития.

Ответ:

159. Географические рамки внутреннего туризма определяет _____.

160. Древнейшим видом туризма является _____.

161. Организация внутреннего туризма отличается от организации выездного туризма:

- А) упрощением туристских формальностей;
- Б) необходимостью пересечения государственной границы;
- В) ограничением территории;
- Г) дифференциацией видов туризма.

Ответ:

162. Организация внутреннего туризма имеет следующие аспекты

- А) государственная политика;
- Б) межотраслевое сотрудничество;
- В) деятельность туристских фирм;

Г) паспортно-визовый режим.

Ответ:

163. Место, располагающее туристскими сооружениями и услугами, которые выбирает турист или группа туристов и которые продаются производителем услуг это:

- А) турпродукт;
- Б) туристский регион;
- В) курортная зона;
- Г) дестинация.

Ответ:

164. Базой для развития регионального туризма являются _____.

165. Наличие трудовых ресурсов определяет обеспечение туристских потребностей:

- А) материальными средствами;
- Б) обслуживающим персоналом;
- В) финансовыми возможностями;
- Г) гостиничным сервисом.

Ответ:

166. Организация внутреннего туризма должна исходить из

- А) международной политики;
- Б) особенностей регионов;
- В) директив центральных органов власти;
- Г) желания туристов.

Ответ:

167. В развитии внутреннего туризма необходимо участие

- А) центральных органов власти;
- Б) частных предпринимателей;
- В) местных органов власти;
- Г) хозяйственных и транспортных служб.

Ответ:

168. Туристский спрос на сувенирную продукцию, изделия кустарного промысла это

- А) реклама туристского центра;
- Б) стимул для возрождения народных промыслов, традиций и фольклора;
- В) источник доходов;
- Г) материальные средства.

Ответ:

169. Лучшими в России транспортными связями характеризуется

- А) Европейский Север;
- Б) Юг;
- В) Центр;
- Г) Сибирь и Дальний Восток.

Ответ:

170. Буддизм как уникальный для России аттрактивный фактор характерен для

- А) Якутии;
- Б) Бурятии;
- В) Калмыкии;
- Г) Хакасии.

Ответ:

171. Главный храм Руси XII – XIV веков Успенский собор находится

- А) Москва;

- Б) Владимир;
- В) Суздаль;
- Г) Переславль-Залесский.

Ответ:

172. Кижы, Малые Корелы, Суздаль, Истра объединены в одну группу, поскольку имеют

- А) монастыри;
- Б) общие народные промыслы;
- В) музеи деревянного зодчества;
- Г) дворянские усадьбы.

Ответ:

173. Кремль, расположенный в азиатской части России это

- А) Астраханский;
- Б) Казанский;
- В) Тобольский;
- Г) Зарайский.

Ответ:

174. Основной государственный орган, осуществляющий государственную политику в сфере туризма это

- А) Министерство по туризму и спорту;
- В) Федеральное агентство по туризму;
- В) Департамент туризма;
- Г) Министерство экономического развития.

Ответ:

175. Основной государственный орган, осуществляющий государственную политику в сфере туризма, подчиняется

- А) Президенту РФ;
- Б) Министерству экономического развития;
- В) Правительству РФ;
- Г) Государственной Думе.

Ответ:

176. Сезонные спады внутреннего туризма позволяет преодолевать

- А) деловой туризм;
- Б) пляжный туризм;
- В) событийный туризм;
- Г) лечебно-оздоровительный туризм.

Ответ:

177. Для активизации внутреннего туризма нужно

- А) развитие местных турмаршрутов;
- Б) международные аэропорты;
- В) определение региональной политики по туризму;
- Г) безвизовый въезд.

Ответ:

178. Программа действий по развитию экологического туризма включает

1	Работа с местным населением	А	подготовка инфраструктуры;
2	Экспертный анализ и планирование	Б	наличие специалистов с базовым образованием
3	Рекламно-информационное обеспечение	В	обучение местного населения
4	Развитие материальной базы	Г	буклеты по ключевым территориям экотуризма
5	Кадровое обеспечение	Д	анализ потенциала для развития экотуризма н

			а территории заповедников;
--	--	--	----------------------------

Ответ:

179. Вид туризма, участники которого тратят больше всего денег в месте пребывания

- А) экологический;
- Б) приключенческий;
- В) деловой;
- Г) пляжный.

Ответ:

180. В какой форме должна производиться аннуляция заказов?

- А) устно;
- Б) письменно;
- В) по телефону;
- Г) по почте.

Ответ:

181. Установите соответствие между методами обучения персонала и содержанием этих методов, вписав в ответе соответствующие буквы

5. стажировка	А. метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием
6. рабочая ротация	Б. метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
7. тренинг	В. временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации
8. обучение на рабочем месте	Г. метод обучения с использованием специально смоделированных ситуаций

Ответ

1	2	3	4

182. Установите соответствие между средствами распространения рекламы и их преимуществами

5. Реклама в газете	А. высокий уровень избирательности целевых групп (или высокое полиграфическое качество)
6. Реклама в журнале	Б. относительно невысокая стоимость изготовления макета и его размещения
7. Реклама по ТВ	В. вездесущность и общедоступность
8. Реклама по радио	Г. одновременное визуальное и звуковое воздействие

Ответ

1	2	3	4

183. 10. Укажите последовательность этапов подготовки к участию в выставке

- А. Выбор выставки и планирование бюджета
- Б. Выбор вида застройки и концепции стенда
- В. Определение целей участия в выставке
- Г. Подведение итогов
- Д. Подготовка рекламных материалов и сувенирной продукции
- Е. Выбор и бронирование места в выставочном комплексе

Ответ

1	2	3	4	5	6

184. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

- А – пансионаты
- Б – санатории
- В – водолечебницы
- Г – дома отдыха

Ответ:

185. Выберите правильный ответ. Термин «гарантированное бронирование гостиничных услуг» означает -

- А- произведенное лично потребителем бронирование,
- Б- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью,
- В- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью или частично,
- Г – бронирование, в случае, если потребитель обещает произвести оплату при заезде

Ответ:

186. Выберите правильный ответ. Аннуляция бронирования гостиничных/туристских услуг может быть произведена:

- А – только по инициативе Заказчика
- Б – только по инициативе Исполнителя
- В – по инициативе Заказчика или Исполнителя
- Г – только, если Заказчиком является физическое лицо

Ответ:

187. 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

188. 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

189. 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

190. 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

191. Установите соответствие

1. Сформировать контингент постоянных потребителей	А	Деятельность, направленная на создание и поддержание благоприятных суждений.
2. Создать гостинице новый имидж в прессе	Б	Акции в формате PR-мероприятий проводимые для увеличения продаж и привлечения внимания клиентов к определенному товару
3. Разработать новые рекламные акции	В	Цель программы лояльности клиентов

Ответы

1	2	3

192. Установите соответствие

1. дискомфорт	А. Потребность, предъявляемая на рынке и подкрепленная деньгами.
2. спрос	Б. Нужда, принявшая специфическую форму (выражение) в зависимости от личных качеств человека
3. потребность	В. Нужда, которая обязательно побуждает человека к действию для ее устранения.

Ответы

1	2	3

193. Установите соответствие

1	Какой фактор, оказывает воздействие на работу организации и является внешним?	А	персонал
2	Какой фактор, оказывает воздействие на работу организации и является внутренним?	Б	политика
3	К внутренним источникам набора персонала относят:	В	кадровые агентства
4	К внешним источникам набора персонала относят:	Г	перевод на другую должность внутри организации

Ответы

1	2	3	4

194. Установите соответствие:

1	Какую технику эффективного слушания Вы рекомендуете использовать в ситуациях, когда собеседник не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое?	А	Почесывание подбородка
2	Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?	Б	Будьте уверены
3	Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:	В	Вопросы
4	Какое словосочетание относится к позитивной формулировке в общении с клиентом?	Г	Внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях

Ответы

1	2	3	4

195. Установите соответствие:

1.	каталог	А.	Малоформатное издание, многократно сфальцованное (иначе говоря, сложенное в виде гармошки).
2.	брошюра	Б.	Сброшюрованное или переплетенное печатное издание, содержащее систематизированное представление всей туристской программы.
3	книжная реклама	В.	Небольшое текстовое книжное издание объемом свыше 4, но не более 48 страниц
4.	буклет	Г.	Печатная реклама в справочниках и учебных изданиях

Ответы

1	2	3	4

196. В какой последовательности осуществляется планирование работы с кадровым резервом

- А. -определение кандидатов в резерв.
- Б. -согласование списка кандидатов, включенных в резерв.
- В.- оценка деловых и личностных качеств кандидатов в резерв на выдвижение.
- Г. - принятие решения о включении в резерв.

197. Расположите действия менеджера по продаже турпродукта при оплате тура наличными средствами по порядку:

- А.- выдать туристу сдачу вместе с БСО ТП
- Б.- заполнить БСО Туристская путевка, за исключением места для подписи
- В.- назвать сумму полученных денежных средств
- Г.- получить от туриста денежные средства

198. В какой последовательности осуществляется процесс личной продажи:

- А. Установления контакта с клиентом
- Б. Завершения продажи
- В. Выявления потребностей клиента
- Г. Презентации турпродукта
- Д. Работа с возражениями

199.Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора туристического обслуживания:

- А) информация о туроператоре;
- Б) максимальное количество туристов в группе;
- В) информация о стране пребывания.

200. Отказ от предварительного резервирования места в гостинице, совершенный не менее, чем за сутки до даты заезда, называется:

- А) аннуляция
- Б) нарушение договора
- В) неявка гостя
- Г) неустойка