

**Примеры заданий Регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства среди обучающихся профессиональных
образовательных организаций Тульской области по укрупненной группе
специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм**

Прилагаемые ниже задания являются характерными примерами, которые могут
использоваться при подготовке участников

1. ЗАДАНИЯ I УРОВНЯ.

Задание «Тестирование»

Задание #1

Вопрос:

Себестоимость продукции - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг в денежном выражении
- 2) Количественные затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- 3) Технологические затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- 4) Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство продукции или оказание услуг в денежном выражении

Задание #2

Вопрос:

Штатным коэффициентом подразделения (организации) называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Численность персонала, приходящаяся на единицу производственной мощности подразделения (организации)
- 2) Общая численность персонала подразделения (организации)
- 3) Установленная мощность подразделения (организации)
- 4) Объем продукции, выпускаемой подразделением (организацией)

Задание #3

Вопрос:

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Признание гражданина недееспособным
- 2) Ограничением гражданина в правоспособности
- 3) Ограничением гражданина в дееспособности
- 4) Признанием гражданина несостоятельным

Задание #4

Вопрос:

Какое из указанных условий относится к дополнительным условиям для включения в трудовой договор:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Испытательный срок
- 2) Место работы
- 3) Трудовая функция
- 4) Обязательное социальное страхование работника

Задание #5

Вопрос:

Продолжительность ежегодного основного оплачиваемого отпуска:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 30 календарных дней
- 2) один месяц
- 3) 28 календарных дней
- 4) 24 календарных дня

Задание #6

Вопрос:

Дисциплинарное взыскание применяется не позднее:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Срок устанавливается работодателем
- 2) Трех рабочих дней со дня обнаружения
- 3) Двух недель со дня обнаружения
- 4) Одного месяца со дня обнаружения

Задание #7

Вопрос:

Сдельная расценка - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Сдельный тарифный коэффициент выполняемой работы
- 2) Показатель увеличения размера заработной платы в зависимости от месторасположения предприятия
- 3) Оплата труда за единицу продукции (работ, услуг)
- 4) Районный коэффициент к заработной плате

Задание #8

Вопрос:

За нарушение трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор
- 2) Замечание, выговор, увольнение
- 3) Предупреждение, замечание, отстранение от работы
- 4) Замечание, предупреждение, штраф, выговор

Задание #9

Вопрос:

Юридическим лицом является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Организация
- 2) Дееспособный гражданин
- 3) Гражданин, имеющий юридическое образование
- 4) Руководитель учреждения

Задание #10

Вопрос:

К видам юридической ответственности не относится:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Материальная
- 2) Дисциплинарная
- 3) Административная
- 4) Уголовная

Задание #11

Вопрос:

Укажите, какой документ регламентирует отказ работника от работы в связи с условиями труда опасными для жизни:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Конституция РФ
- 2) Постановление правительства РФ
- 3) Коллективный договор
- 4) Трудовой кодекс РФ

Задание #12

Вопрос:

С какого момента юридическое лицо считается созданным:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) С момента заключения учредительного договора
- 2) С момента утверждения устава учредителями
- 3) С момента государственной регистрации
- 4) С момента начала деятельности

Задание #13

Вопрос:

Административная ответственность в Российской Федерации наступает для граждан, достигших возраста:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 14 лет
- 2) 16 лет
- 3) 18 лет
- 4) 21 года

Задание #14

Вопрос:

Финансовая несостоятельность организации - это...

Запишите ответ:

Задание #15

Вопрос:

Процесс переноса стоимости основных фондов на стоимость произведенной продукции - это ...

Запишите ответ:

Задание #16

Вопрос:

Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей - это ...

Запишите ответ:

Задание #17

Вопрос:

Прекращение деятельности юридического лица без перехода его прав и обязанностей к другим юридическим лицам - это ...

Запишите ответ:

Задание #18

Вопрос:

Укажите срок действия дисциплинарного взыскания в соответствии с Трудовым кодексом РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017).

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) 1 год
- 2) 3 месяца
- 3) 2 года
- 4) 1 месяц
- 5) 5 лет

Задание #19

Вопрос:

Выдаваемое государством разрешение на осуществление определенных видов деятельности - это ...

Запишите ответ:

Задание #20

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Стоимость основных фондов, включающая стоимость (цену) приобретённого элемента основных фондов, а также затраты на доставку, монтаж, наладку, ввод в действие это _____ стоимость.

Запишите ответ:

Задание #21

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Прибыль, которая образуется за счет различных видов деятельности предприятия называется _____ прибыль.

Запишите ответ:

Задание #22

Вопрос:

Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Выговор
- 2) Возмещение ущерба
- 3) Штраф
- 4) Лишение свободы

- ___ Дисциплинарная
- ___ Материальная
- ___ Административная
- ___ Уголовная

Задание #23

Вопрос:

Установите соответствие между видами цен и их формулировкой:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Складываются на рынке под воздействием спроса и предложения независимо от влияния государственных органов.
- 2) Устанавливаются государством в лице каких-либо органов власти и управления.
- 3) Устанавливаются почти в прямой зависимости от соотношения спроса и предложения.
- 4) Устанавливаются на товары массового спроса.

- ___ Свободные цены
- ___ Фиксированные цены
- ___ Скользящие цены
- ___ Долговременные цены

Задание #24

Вопрос:

Установите соответствие между наказанием и его смыслом:

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

1) Принудительное безвозмездное обращение в собственность государства вещи, явившейся орудием совершения или предметом административного правонарушения.

2) Лишение физического лица права занимать руководящие должности в исполнительном органе управления юридического лица, входить в совет директоров, осуществлять управление юридическим лицом, в том числе в качестве предпринимательской деятельности.

3) Содержание нарушителя в условиях изоляции от общества.

___ Конфискация

___ Дисквалификация

___ Административный арест

Задание #25

Вопрос:

Установите верное соответствие понятий и их характеристик:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Часть балансовой прибыли предприятия, остающаяся в его распоряжении после уплаты налогов, сборов, отчислений и других обязательных платежей в бюджет

2) Отражают расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги

3) Сумма прибылей (убытков) предприятия, как от реализации продукции, так и доходов (убытков), не связанных с ее производством

4) Денежное выражение стоимости продукции, товаров, услуг

___ Чистая прибыль

___ Издержки

___ Балансовая прибыль предприятия

___ Цена

Задание #26

Вопрос:

Установить соответствие между видами налогов:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) НДС

2) НДФЛ

3) Транспортный налог

4) Налог на землю

___ Косвенный

___ Федеральный

___ Региональный

___ Местный

Задание #27

Вопрос:

Установить соответствие между видами налогов и ставками:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) 13%

2) 18%

3) 20%

4) 1,5%

___ НДФЛ

___ НДС

___ Налог на прибыль

___ Налог на землю

Задание #28

Вопрос:

Установите соответствие между терминами и их значением:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Ежемесячные отчисления от первоначальной стоимости основных средств

2) Затраты на производство и реализацию продукции

3) Плата работнику за труд за использование его рабочей силы

4) Ежемесячные отчисления от первоначальной стоимости основных средств

___ Амортизация основных производственных фондов

___ Издержки производства

___ Заработная плата

___ Расценка

Задание #29

Вопрос:

Установите соответствие закона норме, которую он регулирует:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Дисциплинарная ответственность

2) Имущественные и неимущественные права

3) Тяжкий вред здоровью

4) Обязательные платежи в бюджет государства

___ Трудовой кодекс

___ Гражданский кодекс

___ Уголовный кодекс

___ Налоговый кодекс

Задание #30

Вопрос:

Установите соответствие понятия его определению:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Предполагаемое событие, при наступлении которого возникает необходимость осуществления расходов на оплату оказываемой застрахованному лицу медицинской помощи

2) Совершившееся событие

3) Плата, обязательная для внесения страховщику

4) Возмещение по страховому случаю

___ Страховой риск

___ Страховой случай

- ☐ Страховой взнос
- ☐ Страховая выплата

Задание #31

Вопрос:

Установите соответствие между конкретными ситуациями и типом правоотношений, который они иллюстрируют:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Гражданка оформила опеку над племянником
- 2) Гражданин нарушил правила дорожного движения
- 3) Работник без уважительной причины не вышел на работу
- 4) Семья нашла клад во время ремонта дома

- ☐ Семейное
- ☐ Административное
- ☐ Трудовое
- ☐ Гражданское

Задание #32

Вопрос:

Установите порядок заключения трудового договора:

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- ☐ Наступление испытательного срока
- ☐ Подача письменного заявления работником
- ☐ Знакомство работника с условиями труда и оплаты
- ☐ Предъявление соискателем необходимых документов, конкурс документов претендентов
- ☐ Приказ работодателя о приеме
- ☐ Подписание трудового договора

Задание #33

Вопрос:

Расположите источники трудового права по юридической силе:

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Трудовой кодекс РФ
- ☐ Указ Президента РФ
- ☐ Конституция РФ
- ☐ Закон субъекта РФ

Задание #34

Вопрос:

Установите правильную последовательность расчета розничной цены продукции:

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

- ☐ Прибыль продукции
- ☐ Себестоимость продукции
- ☐ Наценка посредника
- ☐ НДС
- ☐ Наценка продавца

Задание #35

Вопрос:

Установите последовательность этапов регистрации юридического лица:

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

- ☐ Представление документов на регистрацию в ИФНС
- ☐ Заключение между учредителями договора об учреждении общества
- ☐ Принятие участниками решения об открытии фирмы
- ☐ Открытие расчетного счета фирмы
- ☐ Изготовление печати

Задание #36

Вопрос:

Укажите правильный порядок образования чистой прибыли в организации:

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

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

Задание #37

Вопрос:

Установите правильную последовательность расчета амортизационных отчислений на единицу продукции:

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Нормы амортизации
- ☐ Амортизационные отчисления на единицу продукции
- ☐ Амортизационные отчисления на весь объем продукции в год
- ☐ Полная балансовая стоимость основного средства

Задание #38

Вопрос:

Название международной организации, занимающейся выпуском стандартов

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) ISO
- 2) IEC
- 3) EAC
- 4) CEN

Задание #39

Вопрос:

Аккредитация - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания
- 2) Документ, который орган по сертификации наделяет правом использовать знаки соответствия своей продукции

- 3) Процесс, устанавливающий правила определения результатов испытаний
- 4) Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности

Задание #40

Вопрос:

Управление качеством - это часть системы менеджмента качества, направленная на

...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Создание уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы)
- 2) Выполнение требований к качеству
- 3) Отслеживание конкретных результатов деятельности
- 4) Установление целей в области качества

Задание #41

Вопрос:

Стандартизация - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Документ, принятый органами власти
- 2) Совокупность взаимосвязанных стандартов
- 3) Деятельность по установлению норм, требований, характеристик
- 4) Документ, в котором устанавливаются характеристики продукции

Задание #42

Вопрос:

Документ, устанавливающий требования, спецификации, руководящие принципы или характеристики, в соответствии с которыми могут использоваться материалы, продукты, процессы и услуги, которые подходят для этих целей, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Регламент
- 2) Стандарт
- 3) Услуга
- 4) Эталон

Задание #43

Вопрос:

Каков максимальный срок действия сертификата на продукцию?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 2 года
- 2) 3 года
- 3) 4 года
- 4) 5 лет

Задание #44

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов, называется _____ документ

Запишите ответ:

Задание #45

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Международная организация, сфера деятельности которой охватывает стандартизацию во всех областях, за исключением электроники и электротехники - это _____.

Запишите ответ:

Задание #46

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с названием - это _____ продукции

Запишите ответ:

Задание #47

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #48

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Технический документ, который разрабатывается по решению разработчика или по требованию заказчика продукции, это _____ условия

Запишите ответ:

Задание #49

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #50

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, это _____ .

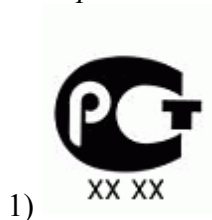
Запишите ответ:

Задание #51

Вопрос:

Укажите картинку, на которой изображен знак соответствия в системе ГОСТ Р.

Выберите один из 4 вариантов ответа:



Задание #52

Вопрос:

Установите соответствие между знаками и их названиями:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

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



Задание #53

Вопрос:

На что имеет право каждый работник:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) На сохранение места работы и среднего заработка в случае приостановления работ вследствие нарушения требований охраны труда не по вине работника
- 2) На дополнительные компенсации при низком уровне травматизма и профзаболеваний в организации
- 3) На ежегодный медицинский осмотр за счёт средств работодателя

Задание #54

Вопрос:

Что должен делать специалист по охране труда на предприятии?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Проведение специальной оценки условий труда
- 2) Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты
- 3) Извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае на производстве

Задание #55

Вопрос:

Какие люди и когда проводят с работниками первичный инструктаж на рабочем месте?

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Работодатель проводит инструктаж в течение трех дней со дня трудоустройства работника

2) Непосредственный руководитель работ, прошедший обучение и проверку знаний требований охраны труда, проводит инструктаж с работником до начала самостоятельной работы

3) Специалист (инженер) по охране труда проводит инструктаж в сроки, установленные локальным нормативным актом организации (предприятия)

Задание #56

Вопрос:

О состоянии условий труда на рабочем месте и полагающихся ему компенсациях и льготах кто обязан информировать работника

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Работодатель
- 2) Профсоюзный орган
- 3) Служба охраны труда предприятий

Задание #57

Вопрос:

Продолжительность рабочей недели для подростков в возрасте 16-18 лет не должна превышать

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 18 часов
- 2) 24 часа
- 3) 35 часов
- 4) 40 часов

Задание #58

Вопрос:

Включается ли, перерыв для отдыха в рабочее время?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) По решению работодателя
- 4) По решению общего собрания

Задание #59

Вопрос:

На кого возлагаются действующим законодательством обязанности по обеспечению охраны труда?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) На органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации
- 2) На профсоюзы
- 3) На работодателя
- 4) На главного инженера

Задание #60

Вопрос:

Для тушения каких пожаров предназначены пенные огнетушители?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Для тушения загоревшихся различных веществ и материалов
- 2) Любых пожаров, за исключением загоревшихся щелочных металлов электроустановок, находящихся под напряжением
- 3) Загоревшихся электроустановок
- 4) Только деревянных конструкций

Задание #61

Вопрос:

Что считается прогулом:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Отсутствие на рабочем месте без уважительных причин в течение всего рабочего дня
- 2) Отсутствие на рабочем месте без уважительных причин более двух часов подряд в течение рабочего дня
- 3) Отсутствие на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов подряд в течение рабочего дня
- 4) Опоздание

Задание #62

Вопрос:

Основной задачей охраны труда является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Создание и постоянное поддержание здоровых и безопасных условий труда
- 2) Обеспечение безопасности на производстве
- 3) Ликвидация несчастных случаев на производстве
- 4) Обеспечение выполнения законов об охране труда

Задание #63

Вопрос:

В какие сроки проводится повторный инструктаж на рабочем месте?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Не реже одного раза в 6 месяцев, а для работников занятых на работах с повышенной опасностью раз в три месяца
- 2) Для работников занятых на работах с повышенной опасностью ежеквартально, для остальных ежегодно
- 3) Ежегодно для руководителей организации и раз в полгода для специалистов и служащих
- 4) Данный вид инструктажа не проводится

Задание #64

Вопрос:

Какова минимальная продолжительность обеденного перерыва согласно Трудового Кодекса Российской Федерации

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Не менее часа
- 2) Не менее 45 минут
- 3) Не менее 30 минут

4) На усмотрение руководителя

Задание #65

Вопрос:

Целью первичного инструктажа по охране труда является:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) Изучение конкретных требований техники безопасности при работе на конкретном оборудовании
- 2) Изучить устройство оборудования
- 3) Ознакомить с общими правилами и требованиями охраны труда на предприятии
- 4) Восстановление в памяти работников правил охраны труда
- 5) Изучение новых правил охраны труда

Задание #66

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #67

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Рабочее время - это время, в течение которого работник в соответствии с правилами трудового распорядка организации и условиями _____ договора должен исполнять трудовые обязанности, а также иные периоды времени, которые в соответствии с законом и иными правовыми актами относятся к рабочему времени.

Запишите ответ:

Задание #68

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Природные объекты и явления, которые на современном уровне их изученности и развития продуктивных сил могут использоваться в общественном производстве для удовлетворения тех или иных потребностей людей называются _____ ресурсами.

Запишите ответ:

Задание #69

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Состояние внутренней среды помещения, оказывающее воздействие на человека, характеризующееся показателями температуры воздуха и ограждающих конструкций, влажностью и подвижностью воздуха - это _____.

Запишите ответ:

Задание #70

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Прибор, измеряющий влажность воздуха в помещении, называется _____.

Запишите ответ:

Задание #71

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Техника безопасности - это комплекс средств и мероприятий, внедряемых в производство с целью создания здоровых и безопасных _____ труда.

Запишите ответ:

Задание #72

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Пожар - это неконтролируемое _____, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства.

Запишите ответ:

Задание #73

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Согласно ГОСТ 12.0.004-15 предусмотрено проведение следующих видов инструктажа: вводный, первичный и повторный на рабочем месте, _____, целевой.

Запишите ответ:

Задание #74

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

При разрушении энергосберегающих ламп выделяются опасные для здоровья пары _____.

Запишите ответ:

Задание #75

Вопрос:

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

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Перед первым допуском к работе
- 2) Не реже одного раза в полгода
- 3) При выполнении разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями по специальности
- 4) При поступлении на работу

- ☐ Вводный инструктаж
- ☐ Первичный инструктаж
- ☐ Повторный инструктаж
- ☐ Целевой инструктаж

Задание #76

Вопрос:

Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых нормативных актов по безопасности труда и условиями ее наступления:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Взыскание материального ущерба с виновного должностного лица
- 2) Увольнение с должности с лишением права занимать определенные должности на срок до пяти лет
- 3) Наложение штрафа на виновное должностное лицо
- 4) Замечание, выговор, увольнение

- ☐ Дисциплинарная
- ☐ Административная
- ☐ Материальная
- ☐ Уголовная

Задание #77

Вопрос:

Установите правильную характеристику условий труда работников:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Условия труда, при котором на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
- 2) Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно - допустимых уровней
- 3) Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ
- 4) Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу жизни работника

- ☐ Вредные
- ☐ Опасные
- ☐ Оптимальные
- ☐ Допустимые

Задание #78

Вопрос:

Установите соответствие между факторами и названиями классов факторов:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Физический фактор
- 2) Химический фактор
- 3) Биологический фактор
- 4) Психофизиологический фактор

- ☐ Недостаточная освещенность рабочей зоны
- ☐ Токсическое воздействие на организм человека
- ☐ Воздействие на организм патогенных микроорганизмов и продуктов их деятельности
- ☐ Физические и нервные перегрузки

Задание #79

Вопрос:

Установите соответствие между понятиями и их определениями:

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

- 1) Деятельность государственных органов, предприятий и граждан по соблюдению экологических норм и правил
- 2) Система наблюдения, оценки и прогнозирования состояния окружающей человека природной среды
- 3) Оценка уровня возможных негативных воздействий намечаемой хозяйственной и иной деятельности на окружающую природную среду, природные ресурсы и здоровье людей

- ☐ Мониторинг окружающей среды
- ☐ Экологический контроль
- ☐ Экологическая экспертиза

Задание #80

Вопрос:

Установите соответствие между измеряемым параметром микроклимата и освещения помещения и прибором для его измерения:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Термометр
- 2) Гигрометр
- 3) Люксметр
- 4) Электронный термогигрометр

- ☐ Температура воздуха в помещении
- ☐ Уровень влажности воздуха в помещении
- ☐ Освещенность рабочей зоны (световой поток)
- ☐ Температура, влажность воздуха и др. параметры

Задание #81

Вопрос:

Установите соответствие между видом инструктажа и его целевой направленностью:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

- 1) Ознакомление с общими правилами и требованиями охраны труда в организации при приеме на работу
- 2) Восстановление в памяти работника правил охраны труда, а также разбор имеющихся место нарушений требований техники безопасности в практике организации.
- 3) Изучение конкретных требований и правил обеспечения безопасности на конкретном оборудовании при выполнении конкретного процесса на рабочем месте.
- 4) Изучение новых или переработанных стандартов, правил, инструкций по охране труда, при замене или модернизации оборудования, приспособлений и инструмента, для предупреждения несчастных случаев.
- 5) Ознакомление с требованиями и правилами безопасности для конкретного события, мероприятия и несвязанного с основными обязанностями работника

- ☐ Вводный
- ☐ Первичный
- ☐ Повторный
- ☐ Внеплановый
- ☐ Целевой

Задание #82

Вопрос:

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

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

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

Задание #83

Вопрос:

Установите последовательность действий по оказанию первой помощи при ушибах:

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Наложить на место ушиба тугую повязку
- ☐ Обеспечить пострадавшему покой
- ☐ Приложить к месту ушиба холод
- ☐ Доставить пострадавшего в лечебное учреждение

Задание #84

Вопрос:

Расположите типы чрезвычайных ситуаций в порядке увеличения значимости, начиная с наименьшей:

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Муниципального характера
- ☐ Регионального характера
- ☐ Федерального характера
- ☐ Локального характера

Задание #85

Вопрос:

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

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

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

Задание #86

Вопрос:

Какой номер (тип номеров) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов - вид размещения стандарт

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) singl
- 2) dbl
- 3) lux
- 4) family

Задание #87

Вопрос:

Как правильно назвать вид размещения, при котором в номере Family размещена семья в составе папа, мама, сын 15 лет и дочь 4 года:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) dbl + dbl
- 2) dbl + 2ch
- 3) dbl + ext + ch
- 4) triple

Задание #88

Вопрос:

Продолжите определение: "Курортные отели - средства размещения, расположенные на курорте ..."

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) и оказывающие дополнительные услуги гражданам, проживающим с детьми и инвалидами
- 2) и оказывающие на собственной базе услуги спортивного и развлекательного характера
- 3) и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуг оздоровительного характера с использованием природных факторов
- 4) и предлагающие лечение определённых групп заболеваний

Задание #89

Вопрос:

Квартира в аренду - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) гостиничное средство размещения
- 2) индивидуальное средство размещения

- 3) групповое средство размещения
- 4) групповое, если расположено в кондомииуме

Задание #90

Вопрос:

Рекреация в туристской индустрии - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемых с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомлённого человека
- 2) санаторно-курортное лечение
- 3) деятельность, направленная на формирование оптимальных условий отдыха населения
- 4) помещение, предназначенное для отдыха школьников в течение переменки

Задание #91

Вопрос:

Для отдыха практически здоровых людей предназначены...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) пансионаты
- 2) санатории
- 3) водолечебницы
- 4) дома отдыха

Задание #92

Вопрос:

Для лечения и реабилитации людей предназначены...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) пансионаты
- 2) санатории
- 3) водолечебницы
- 4) дома отдыха

Задание #93

Вопрос:

Курорт - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) местность, где для лечения и оздоровления используются минеральные воды
- 2) местность, где для лечения и оздоровления используется благоприятный климат
- 3) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория, располагающая природными лечебными ресурсами
- 4) приморская территория, оборудованная пляжем

Задание #94

Вопрос:

Пансионат - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) лечебно-профилактическое учреждение
- 2) организация, предназначенная для отдыха практически здоровых лиц, прибывших, для занятия активными формами отдыха
- 3) оздоровительное учреждение, предназначенное для отдыха практически здоровых людей и профилактики заболеваний с использованием преимущественно природных лечебных факторов
- 4) частное предприятие рекреационной направленности

Задание #95

Вопрос:

Метод физиотерапии, связанный с водой, называется

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) талассотерапия
- 2) СПА
- 3) бальнеотерапия
- 4) грязелечение

Задание #96

Вопрос:

Какому типу средств размещения наиболее точно соответствует данный тип питания - диетическое меню ...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) санаторию
- 2) турбазе
- 3) гостинице курортной
- 4) гостинице городской

Задание #97

Вопрос:

Термин "гарантированное бронирование гостиничных услуг" означает

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) произведенное лично потребителем бронирование
- 2) бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью
- 3) бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью или частично
- 4) бронирование, в случае, если потребитель обещает произвести оплату при заезде

Задание #98

Вопрос:

Аннуляция бронирования гостиничных/туристских услуг может быть произведена:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) только по инициативе Заказчика
- 2) только по инициативе Исполнителя
- 3) по инициативе Заказчика или Исполнителя
- 4) только, если Заказчиком является физическое лицо

Задание #99

Вопрос:

Основная задача сайта отеля/турфирмы -

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля и осуществление продвижения и продажи услуг
- 2) реклама гостиницы организации
- 3) формирование положительного имиджа организации
- 4) информирование потребителя об акциях и скидках

Задание #100

Вопрос:

Номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат и дополнительным гостевым туалетом:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Апартамент
- 2) Люкс
- 3) Сьюит
- 4) Студия

Задание #101

Вопрос:

Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Двухместный номер "твин"
- 2) Апартамент
- 3) Джуниор сьюит
- 4) Двухместный номер "дабл"

Задание #102

Вопрос:

Номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат с кухонным уголком:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Люкс
- 2) Апартамент
- 3) Сьюит
- 4) Студия

Задание #103

Вопрос:

Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Двухместный номер "твин"
- 2) Апартамент
- 3) Джуниор сьюит

4) Двухместный номер "дабл"

Задание #104

Вопрос:

Номер площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат, рассчитанный на проживание одного/двух человек:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Джуниор сюит
- 2) Люкс
- 3) Студия
- 4) Сюит

Задание #105

Вопрос:

Однокомнатный номер с площадью не мене 25м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Студия
- 2) Люкс
- 3) Апартамент
- 4) Джуниор сюит

Задание #106

Вопрос:

На сколько этапов подразделяется работа по подготовке и проведению анимационной программы:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 2
- 2) 3
- 3) 5
- 4) 4

Задание #107

Вопрос:

Как называются анимационные программы, которые строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Спортивно-познавательные
- 2) Спортивно-оздоровительные
- 3) Приключенческо-игровые
- 4) Культурно-познавательные

Задание #108

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #109

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренная программой путешествия называется _____ .

Запишите ответ:

Задание #110

Вопрос:

Как называется письменный отказ туриста или туроператора/турагента/гостиницы от исполнения обязательств по договору?

Составьте слово из букв:

ННЯУЛЯЦИА -> _____

Задание #111

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #112

Вопрос:

Тип питания (тарифный план), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки, называется ...

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) AL
- 2) UAL
- 3) FB
- 4) FB+
- 5) LigtAL
- 6) MiniAL

Задание #113

Вопрос:

Вставить пропущенное число.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом с ____ часов.

Запишите число:

Задание #114

Вопрос:

Вставить пропущенное число.

В большинстве отелей временем заезда для гостей является ___ часов.

Запишите число:

Задание #115

Вопрос:

Вставить пропущенное слово.

Главная задача аниматора - это организовать интересный и разнообразный _____ .

Запишите ответ:

Задание #116

Вопрос:

Функция туристской анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни, называется:

Составьте слово из букв:

ТИЗЯАВЬОДОЕЛНРО -> _____

Задание #117

Вопрос:

Установите соответствие между типом предприятия и его определением:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

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

___ Ресторан

___ Бар

___ Кафе

___ Буфет

Задание #118

Вопрос:

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

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню

2) Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени

3) Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора

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

___ Табльдот

___ А парт

___ А ля карт

___ Шведский стол

Задание #119

Вопрос:

Установите соответствие между типом завтрака и его определением:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню

2) Тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток

3) Тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток

4) Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляются омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток

___ Американский

___ Английский

___ Континентальный

___ А ля карт

Задание #120

Вопрос:

Установите соответствие между типом бара и его месторасположением:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

1) У бассейна

2) В номерах отеля

3) В изолированной зоне

4) В фитнес-центре

5) В зоне ресепшен

___ Лаунж-бар

___ Безалкогольный бар

___ Мини-бар

___ Лобби-бар

___ Пул-бар

Задание #121

Вопрос:

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

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Тип питания (тарифный план), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
- 2) Проживание, в стоимость которого не включено питание
- 3) Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин
- 4) Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

___ FB

___ HB

___ BB

___ RO

Задание #122

Вопрос:

Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

- 1) Средство размещения для автомобилистов
- 2) Средство размещения, расположенное на воде
- 3) Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
- 4) Туристский поезд
- 5) Круизный корабль

___ Ботель

___ Ротель

___ Мотель

___ Кемпинг

___ Флотель

Задание #123

Вопрос:

Установите соответствие между гостиничной корпорацией и месторасположением главного офиса:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

- 1) Германия
- 2) Франция
- 3) США
- 4) Канада
- 5) Мальта

___ W Hotels

___ Four seasons

___ Corinthia

___ Kempinski

___ Accor

Задание #124

Вопрос:

Установите соответствие между видом трансфера и его описанием:

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

- 1) Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией)
- 2) Туристам гарантируется доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы
- 3) Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией) избранным видом транспорта и маркой транспортного средства

- ☐ Групповой трансфер
- ☐ Индивидуальный трансфер
- ☐ VIP трансфер

Задание #125

Вопрос:

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

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Требуют исключения из меню мяса говядины
- 2) Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд
- 3) Требуют исключения из меню мяса свинины
- 4) Требуют предоставления большего количества чистой питьевой воды

- ☐ Туристы-индуисты
- ☐ Туристы-мусульмане
- ☐ Туристы-иудеи
- ☐ Туристы-китайцы

Задание #126

Вопрос:

Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

- ☐ Кассир, контролер - кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя
- ☐ Печатает чек на контрольно-кассовой машине
- ☐ Объявляет покупателю общую стоимость покупок
- ☐ Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком
- ☐ После окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик

Задание #127

Вопрос:

Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- ☐ Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо

- ☐ Отправить заявку факсом (по электронной почте) в системе бронирования
- ☐ Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом (по электронной почте) в системе бронирования
- ☐ Уточнить тариф/питание
- ☐ Получить аванс/полную оплату от потребителя
- ☐ Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

Задание #128

Вопрос:

Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные импортные напитки, называется ...

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) AL
- 2) UAL
- 3) FB
- 4) FB+
- 5) LigtAL
- 6) MiniAL

Задание #129

Вопрос:

Тип питания (тарифный план), при котором гостям не предоставляются бесплатные напитки во время ужина, называется ...

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) AL
- 2) UAL
- 3) FB
- 4) FB+
- 5) LigtAL
- 6) MiniAL

Задание #130

Вопрос:

Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время ужина называется ...

Выберите один из 6 вариантов ответа:

- 1) AL
- 2) UAL
- 3) FB
- 4) FB+
- 5) LigtAL
- 6) MiniAL

Задание #131

Вопрос:

Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время обеда и ужина называется ...

Выберите несколько из 6 вариантов ответа:

- 1) AL
- 2) UAL
- 3) FB
- 4) FB+
- 5) LigtAL
- 6) MiniAL

Задание #132

Вопрос:

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) формирование исследовательской панели
- 2) маркетинговые исследования
- 3) формирование гипотезы
- 4) выборочное исследование

Задание #133

Вопрос:

Выберите правильный ответ. Сегментация рынка - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) разделение территории рынка на отдельные сегменты
- 2) стратегия выборочного проникновения на рынок
- 3) структурирование потребителей, заинтересованных в определенных товарах или услугах
- 4) разбивка рынка на четкие группы потребителей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары или комплексы маркетинга

Задание #134

Вопрос:

Выберите правильный ответ. Информационный стресс возникает

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) в ситуациях житейских или производственных неурядиц
- 2) при получении негативной информации
- 3) когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации
- 4) при получении негативной информации от руководителя

Задание #135

Вопрос:

Выберите правильный ответ. Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) должностная инструкция
- 2) договор найма
- 3) распоряжение руководства
- 4) приказ

Задание #136

Вопрос:

Выберите правильный ответ. Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Планирование
- 2) Мотивация
- 3) Стимулирование
- 4) Организация

Задание #137

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется _____

Запишите ответ:

Задание #138

Вопрос:

Вставьте пропущенное число.

Налоговая ставка на прибыль для ИП при общей системе налогообложения составляет _____ (написать только число)

Запишите число:

Задание #139

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #140

Вопрос:

Вставьте пропущенное слово.

Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется _____

Запишите ответ:

Задание #141

Вопрос:

Установите соответствие между классификацией рекламы и способами ее восприятия

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) уровень образования и доходов
- 2) плотность и численность населения, административное деление
- 3) поведение индивидуума, стиль жизни, личностные качества
- 4) возраст, пол потребителей; размер семьи

- ☐ Географический
- ☐ Демографический
- ☐ Социально-экономический критерий
- ☐ Психографический

Задание #142

Вопрос:

Установите соответствие между классификацией рекламы и способами ее восприятия

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) телереклама
- 2) ароматизированная листовка
- 3) реклама по радио
- 4) витрина

- ☐ Зрительная
- ☐ Слуховая
- ☐ Зрительно-обонятельная
- ☐ Зрительно-слуховая

Задание #143

Вопрос:

Установите соответствие между функциями маркетинга с их содержанием

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) организация системы товародвижения, организация высококачественного сервиса
- 2) изучение рынка, потребителей, товара; анализ внутренней среды предприятия
- 3) организация стратегического и оперативного планирования на предприятии
- 4) организация материально-технического снабжения, управление качеством и конкурентоспособностью готовой продукции

- ☐ Аналитическая функция
- ☐ Производственная функция
- ☐ Сбытовая функция
- ☐ Функция управления и контроля

Задание #144

Вопрос:

Установите соответствие между методами обучения персонала

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием

2) метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник

3) временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации

4) метод обучения с использованием специально смоделированных ситуаций

___ стажировка

___ рабочая ротация

___ тренинг

___ обучение на рабочем месте

Задание #145

Вопрос:

Установите соответствие между этапами отбора персонала и их содержанием

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) заполнение анкеты

2) собеседование, призванное определить подходит ли кандидат на вакантную должность

3) отсеивание явно неподходящих кандидатов

4) проверка знаний и практических навыков кандидата

___ предварительная отборочная беседа

___ заполнение бланка заявления

___ беседа по найму

___ тесты по найму

Задание #146

Вопрос:

Установите соответствие между показателями эффективности работы персонала и критериями оценки

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) отсутствие опозданий и прогулов

2) производительность труда

3) регулярное повышение квалификации

4) отсутствие ошибок в работе

___ количественные показатели

___ качественные показатели

___ потери рабочего времени

___ профессиональное развитие работника

Задание #147

Вопрос:

Установите соответствие между первыми буквами аббревиатуры swot-анализа и значением

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

1) Угрозы

2) Благоприятные возможности

3) Сильные стороны

4) Слабые стороны

☐ S
☐ W
☐ O
☐ T

Задание #148

Вопрос:

Установите соответствие между типами посредников и их характеристиками

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

- 1) Штатный сотрудник или фирма, действующая по поручению производителя
- 2) Разъездной торговец по образцам. Посредник, приобретающий товар по договору поставки и становящийся собственником продукции после полной оплаты поставки
- 3) Посредник при заключении сделок, не являющийся собственником продукции

☐ агент
☐ брокер
☐ дилер

Задание #149

Вопрос:

Установите последовательность этапов маркетинговых исследований в правильном порядке

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- ☐ Определение объектов исследования
- ☐ Разработка плана исследования
- ☐ Анализ информации данных
- ☐ Представление результатов
- ☐ Сбор данных
- ☐ Определение проблемы и целей исследования

Задание #150

Вопрос:

Установите последовательность этапов рекламной кампании в правильном порядке

Укажите порядок следования всех 6 вариантов ответа:

- ☐ Разработка рекламной кампании
- ☐ Реализация рекламной кампании
- ☐ Ситуационный анализ
- ☐ Коррекция рекламной кампании
- ☐ Анализ рекламной кампании
- ☐ Стратегическое планирование

Задание #151

Вопрос:

Установите последовательность этапов отбора персонала

Укажите порядок следования всех 7 вариантов ответа:

- ☐ Медицинский осмотр
- ☐ Тесты по найму

- ☐ Заполнение бланка заявления
- ☐ Принятие решения
- ☐ Проверка рекомендаций и послужного списка
- ☐ Предварительная отборочная беседа
- ☐ Беседа по найму

Задание #152

Вопрос:

Установите последовательность жизненного цикла товара

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Рост
- ☐ Зрелость
- ☐ Спад
- ☐ Внедрение

Задание #153

Вопрос:

Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

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

Задание #154

Вопрос:

Установите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Процесс выработки и принятия решения
- ☐ Контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
- ☐ Аналитическая работа, включающая анализ целей и состояния системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
- ☐ Организация реализации решения

Задание #155

Вопрос:

Установите последовательность этапов планирования в правильном порядке

Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:

- ☐ Формулировка целей и задач
- ☐ Определение миссии
- ☐ Определение стратегии
- ☐ Анализ внутренней и внешней среды

Задание #156

Вопрос:

Установите соответствие между средствами распространения рекламы и их преимуществами

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Высокий уровень избирательности целевых групп (или высокое полиграфическое качество)
- 2) Относительно невысокая стоимость изготовления макета и его размещения
- 3) Вездесущность и общедоступность
- 4) Одновременное визуальное и звуковое воздействие

☐ Реклама в газете
☐ Реклама в журнале
☐ Реклама по ТВ
☐ Реклама по радио

Задание #157

Вопрос:

Установите соответствие между наименованием роли менеджера в организации и ее характеристикой

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

- 1) Отвечает за корректировочные действия, когда организация оказывается перед необходимостью серьезных изменений вследствие нарушений выполнения стратегических и текущих программ действий
- 2) Изыскивает возможности улучшения, совершенствования деятельности как внутри самой организации, так и за ее пределами и контролирует разработку определенных проектов
- 3) Отвечает за представительство организации на всех значимых переговорах

☐ Предприниматель
☐ Устранитель нарушений
☐ Ведущий переговоры

Задание #158

Вопрос:

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

Укажите соответствие для всех 3 вариантов ответа:

- 1) Экономические методы
- 2) Социально-психологические методы
- 3) Административные (организационно-распорядительные) методы

☐ Планирование
☐ Регламентирование
☐ Анкетирование

Задание #159

Вопрос:

Установите соответствие между группами стимулов и параметрами, характеризующими их

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Грамоты, ценные подарки, сувениры, устное поощрение, благодарность
- 2) Проведение тренингов, курсов, семинаров в рамках фирмы и за ее пределами, реализация адаптационных программ.
- 3) Заработная плата, участие в прибылях, приобретение акций предприятий, материальные выплаты, выплаты по результатам работы
- 4) Медицинское страхование, дополнительное пенсионное страхование, социальные льготы, забота о детях и родственниках, оздоровительные мероприятия, особые условия труда

- ☐ Материальное вознаграждение
- ☐ Социальное обеспечение
- ☐ Моральное вознаграждение
- ☐ Повышение квалификации

Задание #160

Вопрос:

Главное меню Windows служит:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- 1) для запуска в работу прикладных программ
- 2) для выполнения настроек программ
- 3) для запуска в работу служебных программ
- 4) для завершения работы Windows

Задание #161

Вопрос:

Тип информации, хранящейся в файле, можно определить по:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) имени файла
- 2) имени диска
- 3) файловой структуре диска
- 4) расширению файла

Задание #162

Вопрос:

Что такое Блог?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) сайт с регулярно обновляющимися записями и их комментированием
- 2) размещение в Интернете провокационных сообщений
- 3) массовая рассылка электронных писем с какой-либо информацией
- 4) блок текста, который нуждается в форматировании и переработке

Задание #163

Вопрос:

Выберите сервисы, позволяющие организовать общение посетителей сайта

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Чат
- 2) Файлообменник
- 3) Видеохостинг
- 4) Форум

Задание #164

Вопрос:

Если система просит выполнить следующую команду «PRESS ANY KEY», что Вы должны сделать?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) нажать последовательно три клавиши: A + N + Y
- 2) нажать любую клавишу
- 3) не нажимать никакие клавиши, а подождать некоторое время
- 4) нажать клавишу ANY KEY

Задание #165

Вопрос:

Какие из представленных интернет-ресурсов являются социальными сетями?

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

- 1) Википедия (wikipedia.org)
- 2) Одноклассники (odnoklassniki.ru)
- 3) Twitter (twitter.com)
- 4) Facebook (facebook.com)
- 5) Яндекс (yandex.ru)

Задание #166

Вопрос:

Что такое авторизация на сайте?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) передача своих персональных данных на проверку администратору интернет-ресурса
- 2) предоставление пользователю прав для выполнения дополнительных действий на сайте
- 3) процесс переадресации пользователя на страницу другого сайта
- 4) автоматически сгенерированная картинка со случайным набором символов

Задание #167

Вопрос:

Какая из перечисленных программ предназначена для создания буклетов, визиток?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Microsoft Office Publisher
- 2) Microsoft Office Word
- 3) Microsoft Office Access
- 4) Microsoft Office Excel

Задание #168

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Минимальный объект, используемый в растровом графическом редакторе - это _____ .

Запишите ответ:

Задание #169

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

_____ редактор - это программа, предназначенная для создания, редактирования и форматирования текстовой информации.

Запишите ответ:

Задание #170

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Программа для просмотра WEB-страниц называется _____ .

Запишите ответ:

Задание #171

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

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

Запишите ответ:

Задание #172

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Компьютерное программное обеспечение, с помощью которого операционная система получает доступ к аппаратному обеспечению некоторого устройства, называется _____ .

Запишите ответ:

Задание #173

Вопрос:

Установите соответствие типов файлов и обозначений расширений файлов:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

1) Документ MS Word

2) Исполняемый файл

- 3) Документ MS Excel
- 4) Графический файл
- 5) Текстовый документ

☐ lett.doc
☐ lett.exe
☐ lett.xls
☐ lett.bmp
☐ lett.txt

Задание #174

Вопрос:

Установите соответствие между понятием и определением.

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Стандартная формула, которая выполняет определенные действия над значениями, выступающими в качестве аргументов
- 2) Знак или символ, задающий тип вычисления в выражении.
- 3) Представляет собой некую прямоугольную область рабочего листа и Однозначно определяется адресами ячеек, расположенными в диаметрально противоположных углах диапазона
- 4) Представляет собой выражение, по которому выполняются вычисления на странице

☐ Функция
☐ Оператор
☐ Диапазон ячеек
☐ Формула

Задание #175

Вопрос:

Установите соответствие:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) WWW
- 2) Yandex
- 3) Internet Explorer
- 4) Outlook Express

☐ Браузер
☐ Электронная почта
☐ Поисковый сервер
☐ Всемирная паутина

Задание #176

Вопрос:

Установите соответствие между названием программы и видом программного обеспечения:

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) MS Excel
- 2) Windows 10

- ___ Базовое ПО
- ___ Сервисное ПО
- ___ Инструментальное ПО
- ___ Прикладное ПО

В текстовом процессоре при задании параметров страницы устанавливаются ...

- 1) гарнитура, размер, начертание
- 2) величина абзачного отступа
- 3) отступ, интервал
- 4) стиль, шаблон
- 5) поля, ориентация, размер бумаги

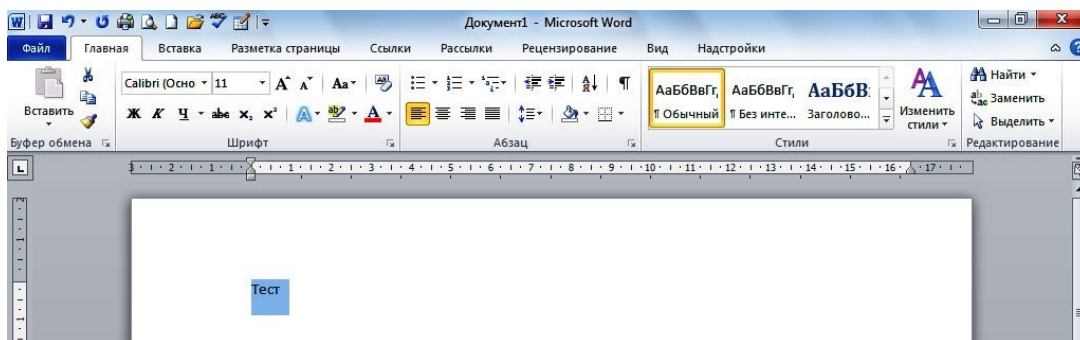
В текстовом редакторе MS Word основными параметрами при задании параметров абзаца являются:

- 1) Гарнитура, размер, начертание
- 2) Отступ, интервал
- 3) Поля, ориентация
- 4) Стиль, шаблон

Укажите пиктограмму, позволяющую вывести текст на печать.

Укажите пиктограмму, позволяющую просмотреть текст перед печатью.

Укажите место на изображении:

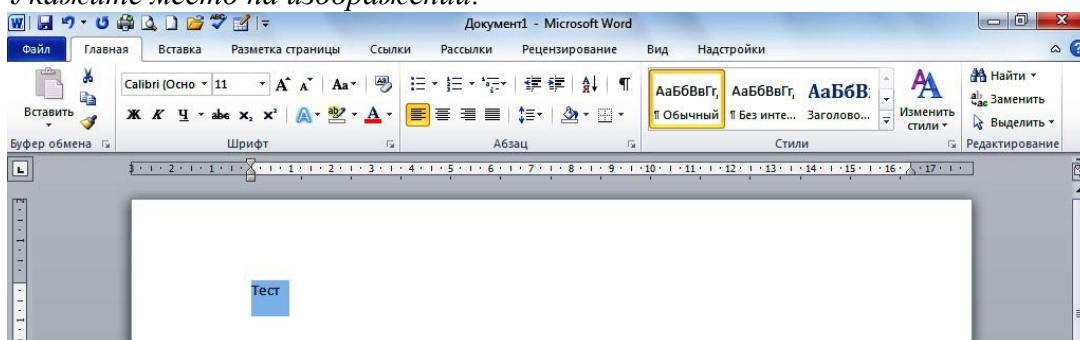


Задание #181

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую скопировать выделенный текст в буфер обмена.

Укажите место на изображении:

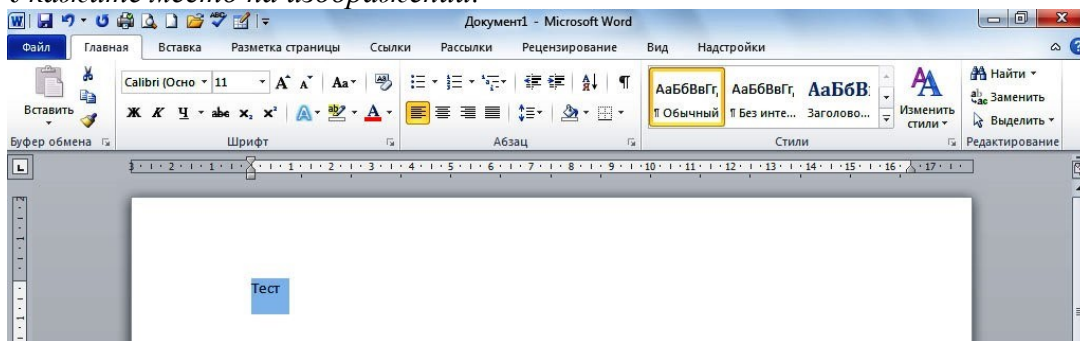


Задание #182

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую вырезать выделенный текст.

Укажите место на изображении:

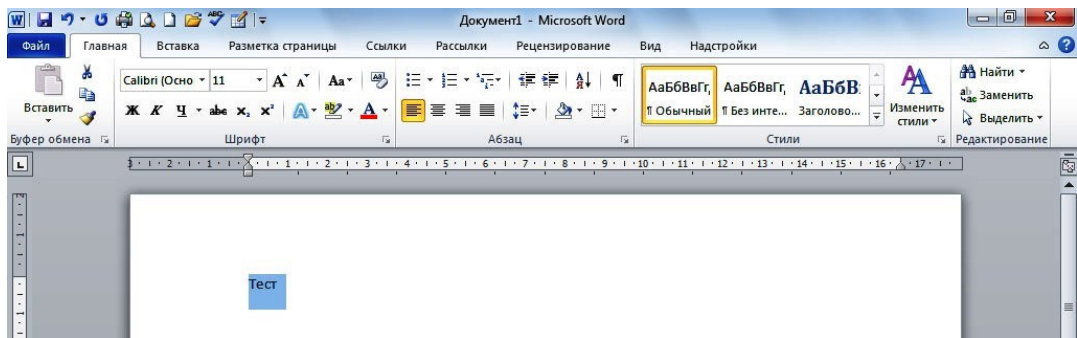


Задание #183

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую вставить текст из буфера обмена.

Укажите место на изображении:

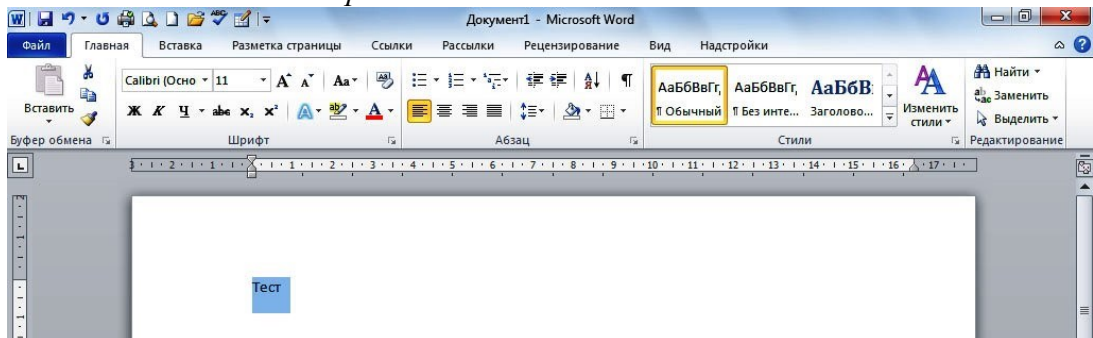


Задание #184

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую отменить неверное действие.

Укажите место на изображении:

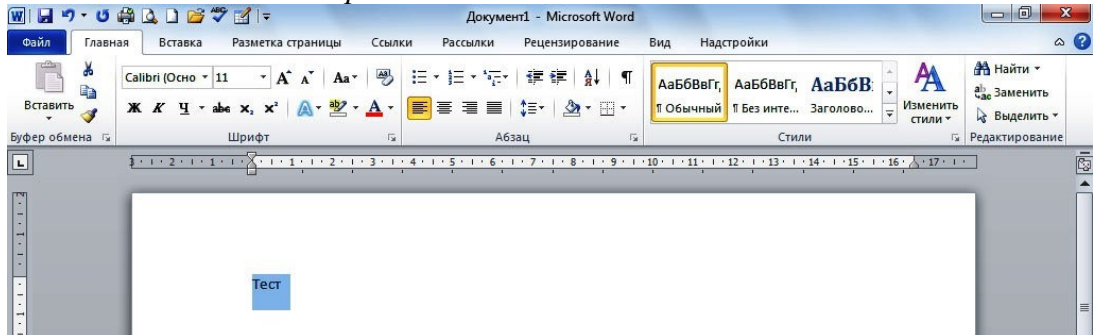


Задание #185

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую создать нумерованный список.

Укажите место на изображении:

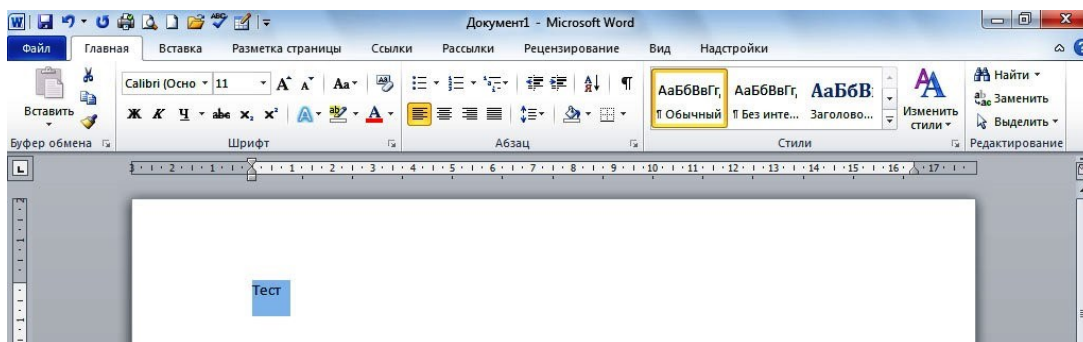


Задание #186

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую создать маркированный список.

Укажите место на изображении:

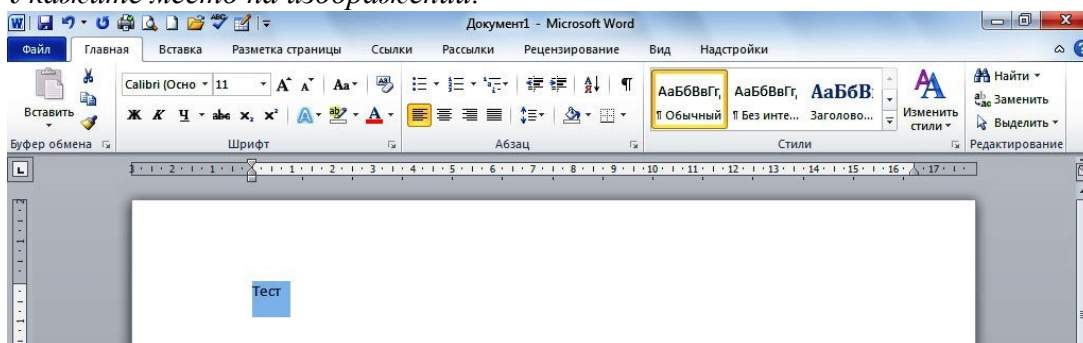


Задание #187

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую изменить цвет шрифта.

Укажите место на изображении:

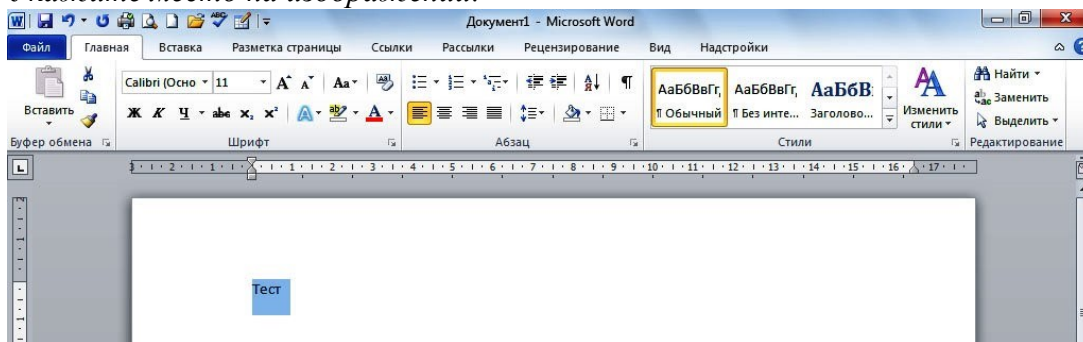


Задание #188

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую расположить текст по правому краю страницы.

Укажите место на изображении:

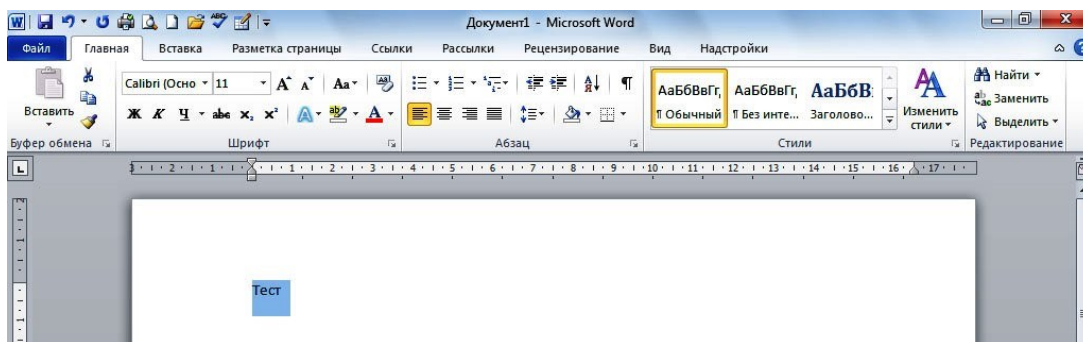


Задание #189

Вопрос:

Укажите инструмент, позволяющий изменить размер шрифта.

Укажите место на изображении:



Задание #190

Вопрос:

Типы данных в электронных таблицах MS Excel:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Текст, число и формула
- 2) Текст и число
- 3) Константы, формулы и ошибки
- 4) Число и формула

Задание #191

Вопрос:

Введите пропущенное слово.

Основным элементом электронной таблицы MS Excel является _____ .

Запишите ответ:

Задание #192

Вопрос:

Дан фрагмент электронной таблицы:

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

Какое значение появится в ячейке C2 после автокопирования ячейки C1 в ячейку C2?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 40
- 2) 50
- 3) 30
- 4) 20

Задание #193

Вопрос:

Дан фрагмент электронной таблицы. В ней содержимое ячейки B2 рассчитано по формуле $=\$A\$1*A2$. Формула скопирована из ячейки B2 в ячейку B3. Введите результат вычисления значения в ячейку B3:

	A	B	C
1	0,5		
2	2	1	
3	4		
4	6		
5			

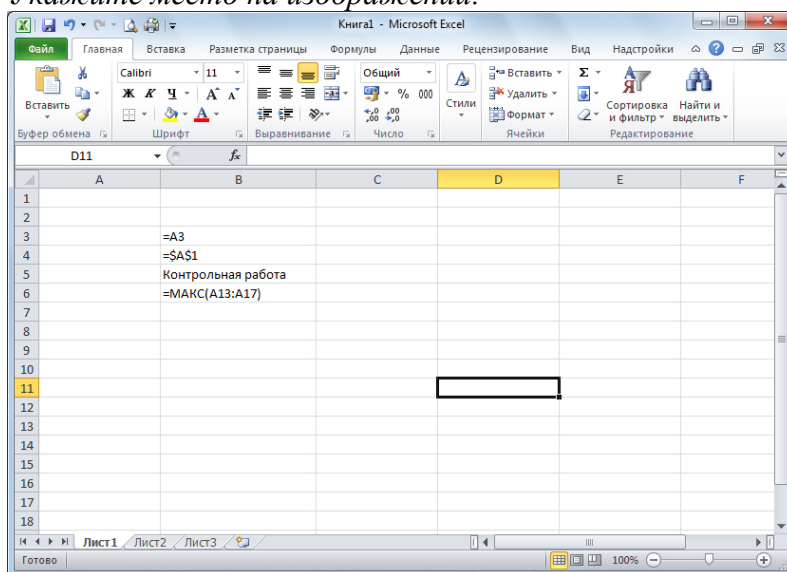
Запишите число:

Задание #194

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую расположить содержимое ячейки по центру.

Укажите место на изображении:

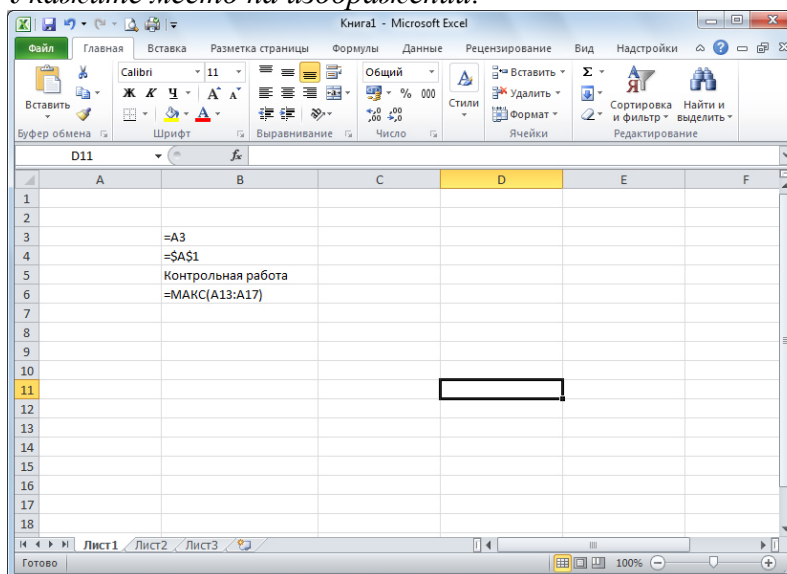


Задание #195

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую объединить ячейки.

Укажите место на изображении:

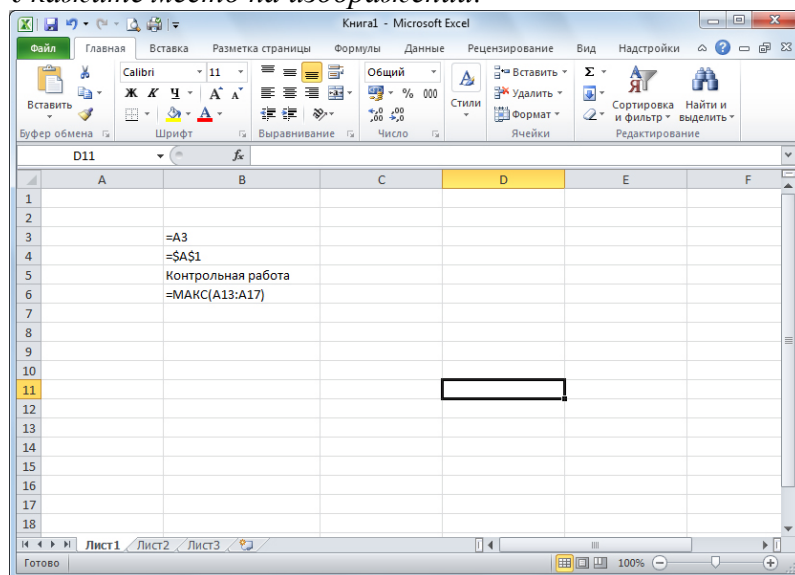


Задание #196

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую сделать фон ячейки цветным.

Укажите место на изображении:

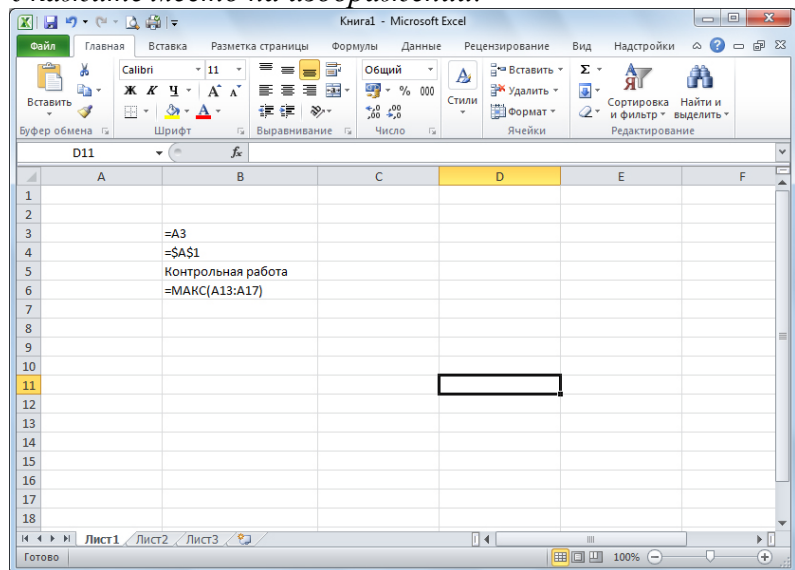


Задание #197

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую выделить границы таблицы.

Укажите место на изображении:

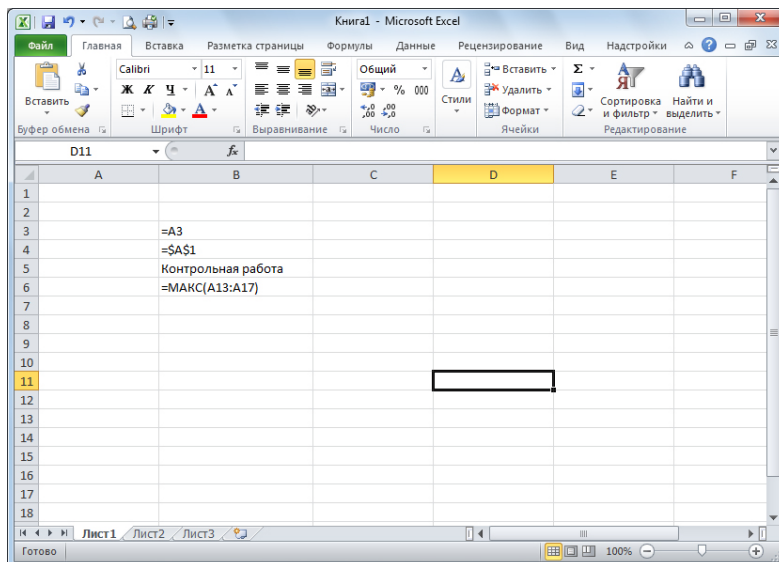


Задание #198

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую автоматически подсчитывать сумму в ячейках.

Укажите место на изображении:

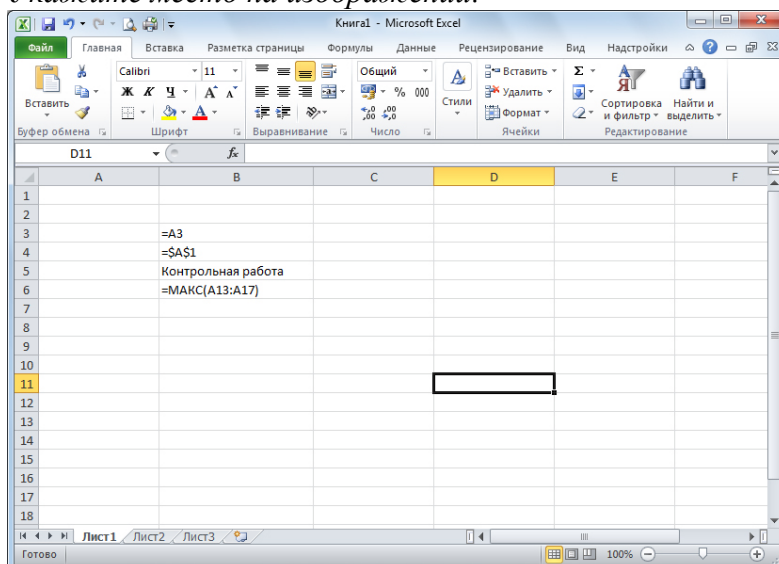


Задание #199

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую отформатировать содержимое ячейки .

Укажите место на изображении:

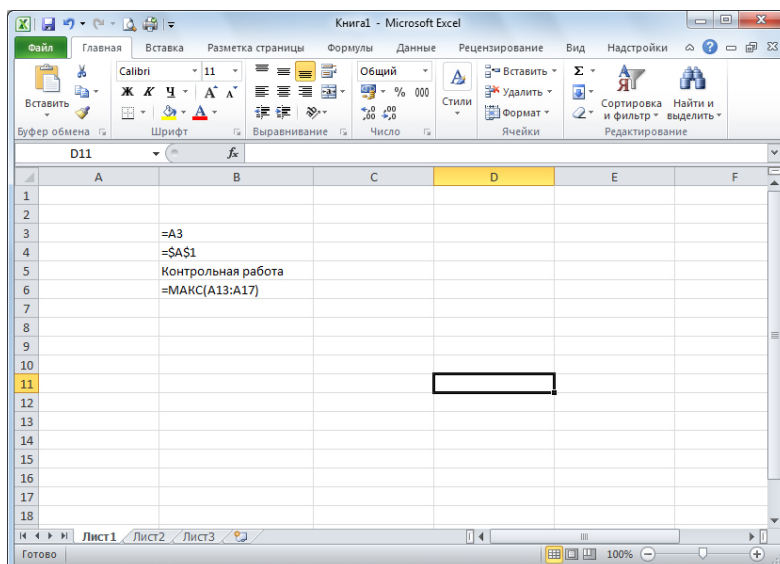


Задание #200

Вопрос:

Укажите пиктограмму, позволяющую ввести содержимое ячейки курсивом.

Укажите место на изображении:

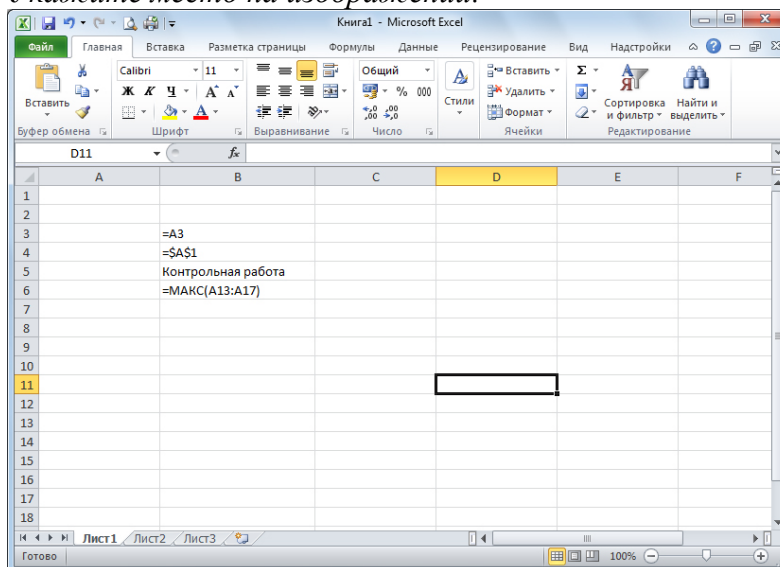


Задание #201

Вопрос:

Укажите инструмент, позволяющий изменить начертание шрифта в ячейки.

Укажите место на изображении:



Задание #202

Вопрос:

Способы создания таблиц базы данных:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- 1) создание таблиц в режиме конструктора
- 2) создание таблиц с помощью мастера
- 3) создание таблиц путём ввода данных
- 4) создание таблиц с помощью инструмента "карандаш"

Задание #203

Вопрос:

Запись базы данных - это

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) информация, находящаяся в строке таблицы БД
- 2) информация, находящаяся в столбце таблицы БД
- 3) заголовок столбца
- 4) заголовок строки

Задание #204

Вопрос:

Поле в таблице базы данных - это...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) информация, находящаяся в строке таблицы БД
- 2) информация, находящаяся в столбце таблицы БД
- 3) заголовок столбца
- 4) заголовок строки

Задание #205

Вопрос:

Имя поля в таблице базы данных - это ...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) информация, находящаяся в строке таблицы БД
- 2) информация, находящаяся в столбце таблицы БД
- 3) заголовок столбца
- 4) заголовок строки

Задание #206

Вопрос:

Главный ключ базы данных - это...

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) поле, значение которого не повторяется у разных записей
- 2) тип поля, значение которого не повторяется у разных записей
- 3) поле, значение которого повторяется у разных записей

Задание #207

Вопрос:

Простой ключ базы данных...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) состоит из одного поля
- 2) состоит из нескольких полей
- 3) состоит из одной строки
- 4) состоит из нескольких строк

Задание #208

Вопрос:

Составной ключ базы данных...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) состоит из одного поля
- 2) состоит из нескольких полей
- 3) состоит из одной строки

4) состоит из нескольких строк

Задание #209

Вопрос:

Тип поля базы данных может быть:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

- 1) числовой
- 2) символьный
- 3) логический
- 4) десятичный
- 5) ключевой

Задание #210

Вопрос:

Укажите соответствие между понятием и его характеристикой в презентации:

Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа:

- 1) Можно изменять путем установки шаблона. Является единым для всей презентации
- 2) Можно изменять (широкая палитра). В пределах одного слайда изменять нельзя.
- 3) Характеризует переход от одного слайда к другому («по кнопке» или «автоматический»).
- 4) Наличие или отсутствие звукового сопровождения.
- 5) Объект может прилетать, появляться и т.д.

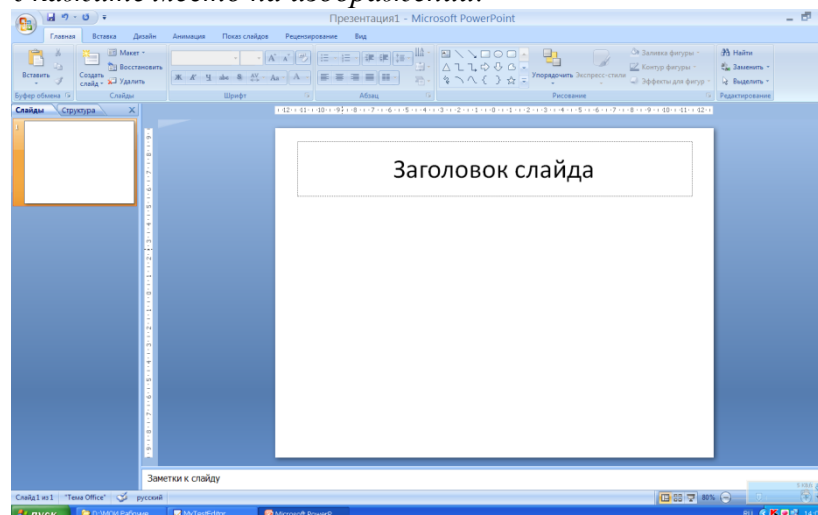
- ___ Вид фона
- ___ Цвет фона
- ___ Вид перехода
- ___ Звук
- ___ Эффект анимации

Задание #211

Вопрос:

Каким инструментом можно добавить ещё один слайд?

Укажите место на изображении:

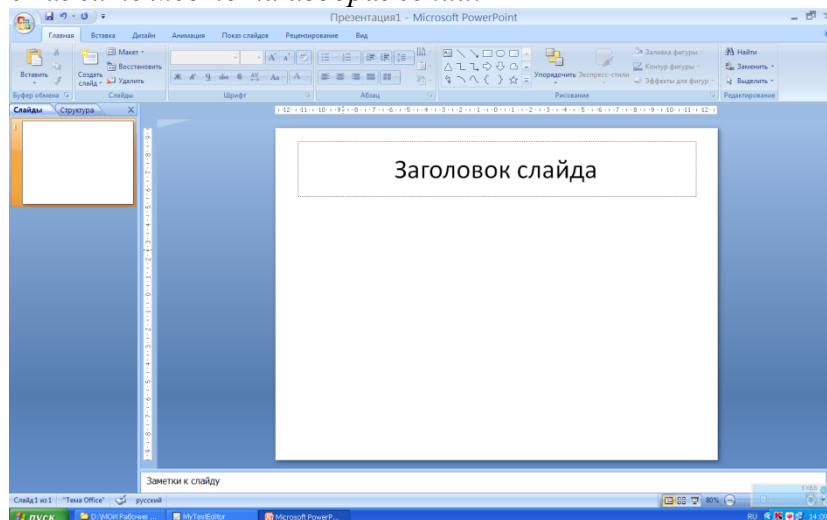


Задание #212

Вопрос:

Каким инструментом можно установить разметку слайда?

Укажите место на изображении:

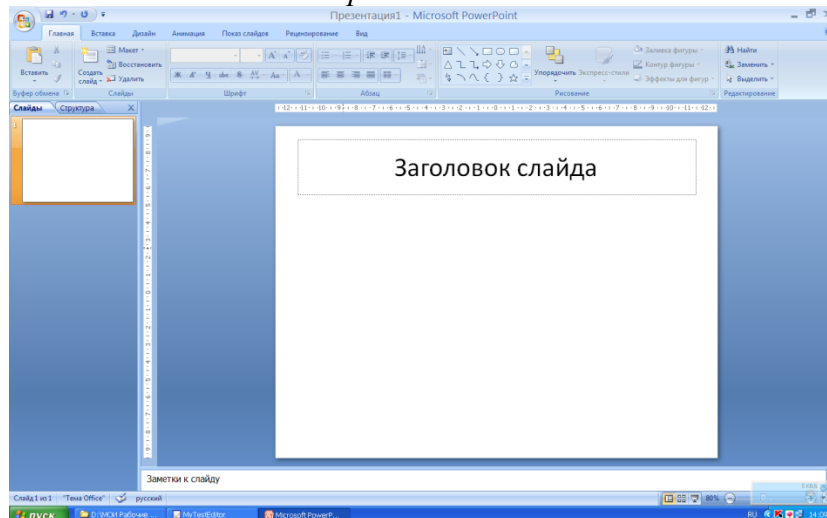


Задание #213

Вопрос:

Каким инструментом можно вставить рисунок из буфера обмена?

Укажите место на изображении:

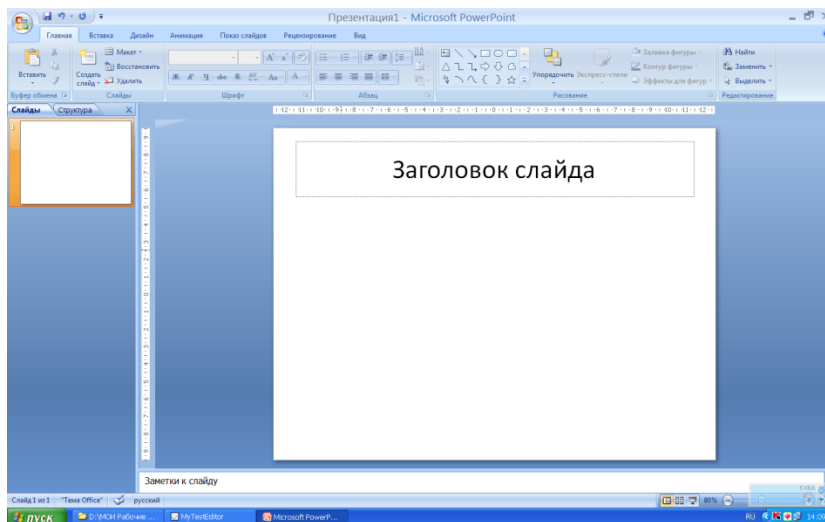


Задание #214

Вопрос:

Каким инструментом можно изменить направление текста на слайде?

Укажите место на изображении:

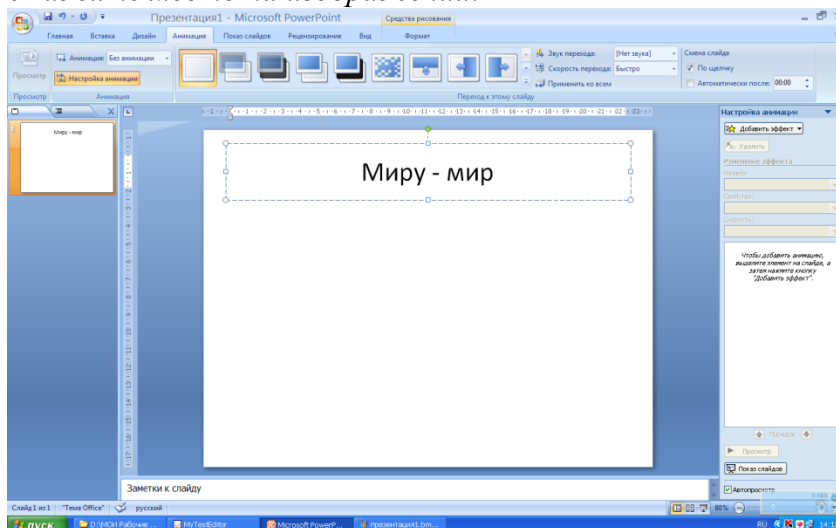


Задание #215

Вопрос:

Каким инструментом можно задать анимационный переход слайдов?

Укажите место на изображении:

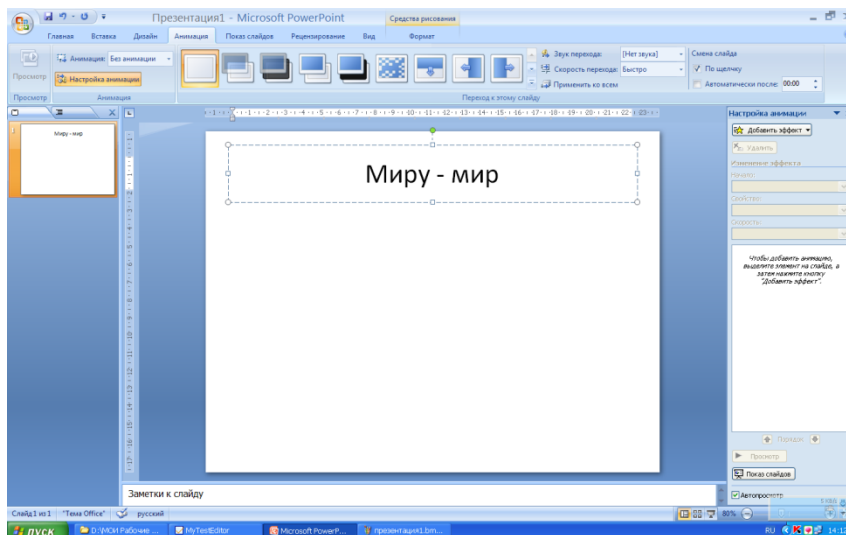


Задание #216

Вопрос:

Каким инструментом можно задать автоматическую смену слайдов?

Укажите место на изображении:

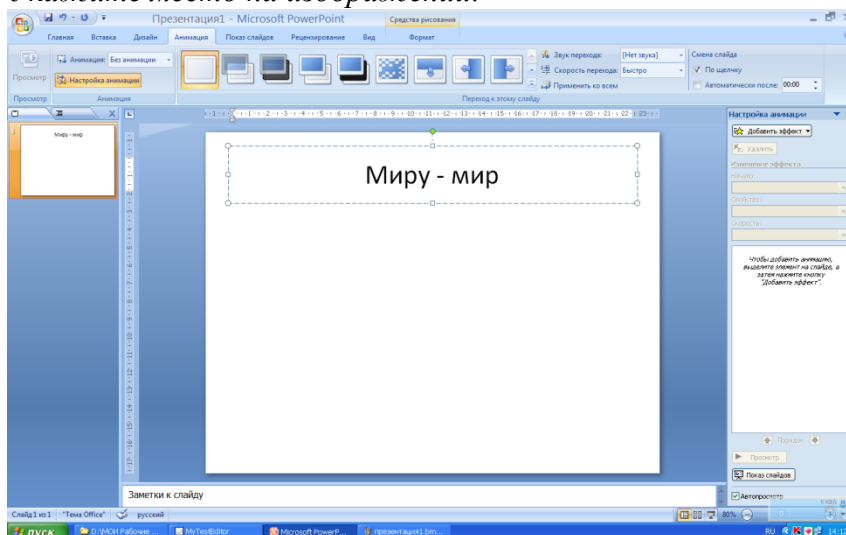


Задание #217

Вопрос:

Каким инструментом можно задать скорость смены слайдов?

Укажите место на изображении:

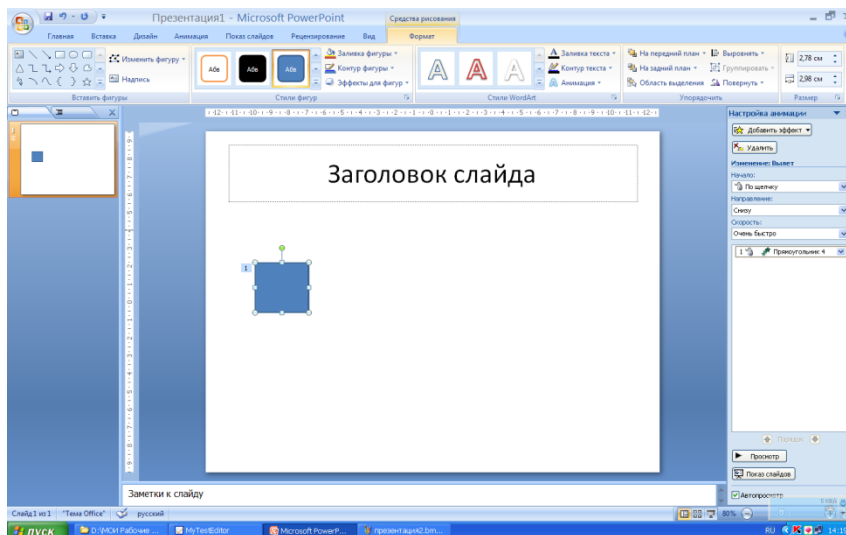


Задание #218

Вопрос:

Каким инструментом можно создать движение для данного изображения на слайде?

Укажите место на изображении:

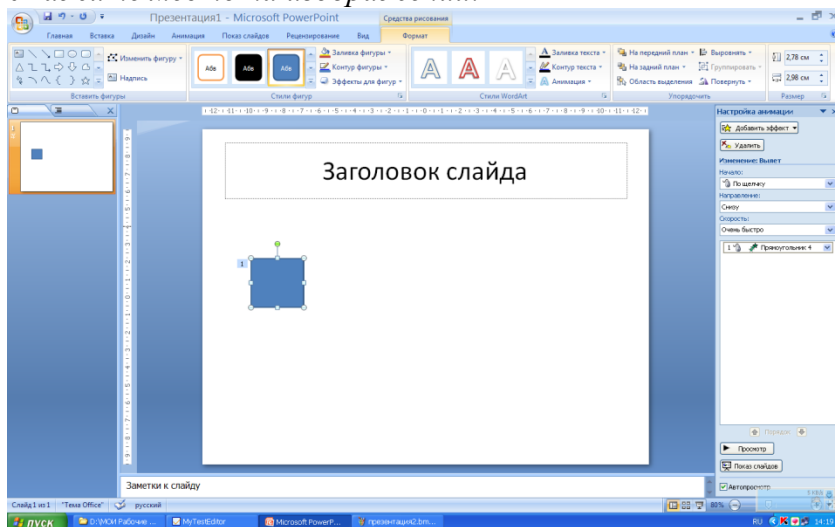


Задание #219

Вопрос:

Каким инструментом можно задать скорость движения для данного изображения на слайде?

Укажите место на изображении:

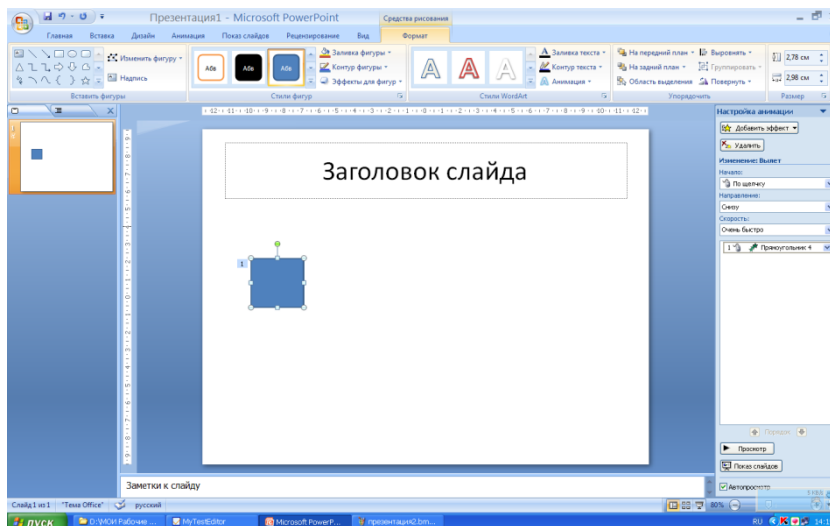


Задание #220

Вопрос:

Каким инструментом можно задать направление движения для данного изображения на слайде?

Укажите место на изображении:

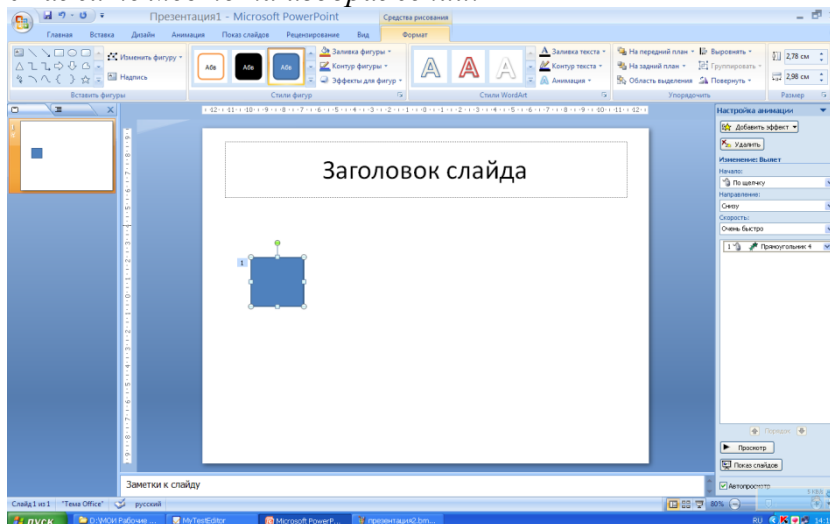


Задание #221

Вопрос:

Как можно задать параметры эффекта для данного объекта?

Укажите место на изображении:



Задание #222

Вопрос:

В презентации гиперссылку можно представить ...

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) любым объектом
- 2) рисунком
- 3) графиком
- 4) текстом или фигурой
- 5) таблицей

Задание #223

Вопрос:

Локальная сеть - это...

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Объединение компьютеров расположенных на удалённом расстоянии для общего использования мировых информационных ресурсов
2) Компьютеры, выполняющие функции сопряжения с каналами связи
3) Соединение компьютеров, расположенных на небольших расстояниях друг от друга

Задание #224

Вопрос:

INTERNET - это..

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Глобальная сеть
2) Локальная сеть
3) Региональная сеть

Задание #225

Вопрос:

World Wide Web - это служба Интернет, предназначенная для:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) поиска и просмотра гипертекстовых документов
2) передачи файлов
3) передачи электронных сообщений
4) общения в реальном времени с помощью клавиатуры

Задание #226

Вопрос:

Установите соответствие

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

- 1) Объединение компьютеров, расположенных на большом расстоянии друг от друга.
2) Объединение локальных сетей в пределах одной корпорации для решения общих задач.
3) Объединение компьютеров в пределах одного города, области, страны.
4) Объединение компьютеров, расположенных на небольшом расстоянии друг от друга.

- ___ Локальная сеть
___ Региональная сеть
___ Корпоративная сеть
___ Глобальная сеть

Задание «Аудирование профессионального текста на английском языке»

LISTENING

Listen to five conversations about complaints and decide if these statements are true (T) or false (F).

Audio scripts

1

C = Customer, R = Receptionist

C. Hello, can you send someone to look at the air conditioning in my room – it's too noisy and it doesn't seem to be working properly because the room is hot. And I can't close the window properly either and there are insects getting into the room.

R. I'm sorry, sir. I'll speak to maintenance.

C. OK, thank you.

[Later]

C. Hello, I phoned a couple of hours ago to say that the air conditioning is not working. The person I spoke to said someone would look at it but nothing has happened.

R. Which room?

C. 238.

R. I will speak to maintenance.

C. And another thing. The Wi-Fi isn't working and I need to be connected – I've got work to do.

R. OK, I will speak to person in charge.

[Later]

C. I want a refund, I'm not paying the full rate – I complained several times about the air conditioning and the internet connection that didn't work and I was just ignored.

2

C = Customer, R = Receptionist

C. I don't understand this bill. It's too much.

R. You got a problem?

C. When I made the reservation, I was told the room rate was seventy-nine dollars and ninety cents.

R. Yeah, plus taxes.

C. OK, but what's this – you've added another 15 dollars.

R. Yeah, that's kind of for the extra person in the room.

C. The extra person in the room!! I was never told there was a charge for that!

R. That's the rate, man.

C. Where's it say that? There's nothing about that on the check-in card and I can't see anything here in the reception area about charging for the number of people in a room.

R. Yeah, but I can't do anything about it, can I? I ain't the manager.

C. Can I speak to the manager?

R. Nope, he ain't here.

C. When will he be back?

R. I dunno. I can give you his mobile phone number if you like.

3

C = Customer, R = Receptionist

C. Hello, we've booked a room in the name of Robertson, Mr and Mrs Robertson.

R. But the hotel's full. It's half past eleven, we don't have any more rooms for tonight.

C. What? We made this booking two weeks ago! And I have a credit card confirmation for late arrival. You can't say you don't have a room!

R. ... I don't have any record of that.
C. Maybe, but I do, so what are you going to do about it? We just travelled 150 miles to be here.
R. Um, perhaps I could try and get you into another of our hotels. Do you want me to do that?
C. Do you have any other solution?
R. No.

4

C = Customer, R = Receptionist

C. Is that reception?
R. Yes, how can I help you?
C. My name's Anne Robertson. I just checked in with you downstairs. You told me the room was ready but the beds haven't been made, the room is filthy and it smells of cigarettes. I definitely asked for a non-smoking room and it's half past three – I don't understand why the room hasn't been cleaned.
R. Oh, I'm so sorry, Mrs Robertson. I do apologize for the inconvenience. Please come down and I'll make sure you get a room that's ready. I'll put you in a better room with a view over the lake.
C. OK, thank you very much. I'll come down now. ... Oh my God, there's a lizard in the room!

5

C = Customer, M = Manager

C. Excuse me, are you the manager?
M. Yes, madam, what can I do for you?
C. I'd just like to tell you that I find the attitude of the people you employ here completely unacceptable. This afternoon when I came back, the room hadn't been cleaned. I phoned housekeeping but I don't think they understand English, they just say 'yes'. Finally, I managed to make them understand what I wanted and someone brought up some clean linen, but the girl wouldn't stay to clean the room and I had to make the bed myself. She said it was the job of housekeeping, not hers.
M. I'm very sorry, madam. I'll have a word with the staff. I assure you it won't happen again. Thank you for bringing the matter to my attention.

Задание «Задание по организации работы коллектива»

Задача 1.

Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
- Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
- Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
- График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
- График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

* Прим. Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата)

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
Турфирма находится в Санкт-Петербурге, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 180 кв.м. Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации автобусных туров по России. В лизинге у фирмы три современных автобуса. Также сотрудничество с автобусными предприятиями города. Общий объем реализации – до 15 программ в неделю в высокий сезон, до 3 – в низкий сезон. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства. Программы реализуемых туров: <i>Автобусный тур на Соловки, 4 дня</i> <i>Автобусный тур на Соловки, 5 дней</i> <i>Автобусный тур на Соловки, 6 дней</i> <i>Автобусный тур по Золотому кольцу (вариант 1)</i> <i>В гости к Вепсам 2 дня</i> <i>Великий Новгород – Валдай, 2 дня</i> <i>Великий Новгород, 2 дня</i> <i>Волжский путь: Ярославль - Тутаев - Вятское 5 дн</i> <i>Вологодские монастыри: государства в государстве 3 дн</i> <i>Вышний Волочек – Валдай 2 дн</i> <i>Дворянская Тверь 3 дн</i> <i>Деревянные церкви Присвирья 3 дн</i> <i>Золотая осень в Пушкинских Горах, 3 дня</i> <i>Золотой век Великого княжества Тверского 2</i> <i>Отдых в Пушкинских Горах 8 дн</i>	Гостиничное предприятие представляем собой некатегорийную пригородную гостиницу (ориентировочно 3*), номерной, фонд которой составляет 20 номеров: 5 двухкомнатных номеров категории LUX 10 стандартных DBL 5 стандартных SINGL Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей; с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы». Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 50 посадочных мест). Охраняемая автостоянка на 10 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов. Открытая площадка для барбекю. Средняя годовая загрузка гостиницы – 50% Банкеты – от 1 до 3 в неделю.

Задача 2.

Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word. По необходимости допускаются текстовые пояснения.

2. ЗАДАНИЯ II УРОВНЯ

Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»

Задача 1.

Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Пример конфликтной ситуации

Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

Г: Что такое рум сервис?

А: Вы заказывали в номер еду...

Г: Ничего мы не заказывали!

А: Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!

Г: Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!

А: В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.

Г: Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что...

А (перебивая гостей): Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.

Г: Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта)

А: На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.

Г: Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака... Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.

Г: Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет...

А: Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.

Задача 2.

Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

43.02.10 Туризм

Задание 1. «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по Санкт-Петербургу.

Пример задания

В турфирму «Мир» звонит турист из Москвы с просьбой подобрать для него и его ребенка (14 лет) тур в Санкт-Петербург в период с 05.06. — 11.06.17.

Пожелания туристов:

- бюджет до 70 тыс рублей на двоих

- трансфер вокзал - отель - вокзал
- гостиница 3 звезды в историческом центре города (санузел в номере)
- в тур включены основные достопримечательности города

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Прогулки по Петербургу».

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

Шаблон заявки на бронирование тура

Информация о туристах

№	Фамилия, Имя (русская и латинская транскрипция)	Контактная информация
1		
2		
3		

Маршрут

Страна	Город	Отель	Тип номера	Даты заезда	Дата выезда	Кол-во ночей	Питание

Бронирование авиабилетов

Маршрут	Даты вылета	Время вылета

Дополнительные услуги

Общая стоимость тура:

Задание 2. «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов».

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

Группа российских студентов в составе 30 человек отправилась в тур по Санкт-Петербургу. Ниже представлена программа одного дня, в котором не указан ресторан, где туристы должны обедать. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите ресторан, средний счет в котором не превышает 500 рублей на человека. Аргументируйте выбор ресторана, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа

09:00	Встреча группы с гидом в холле гостиницы
09:15	Посадка группы в автобус
10:00-13:00	Посещение Русского музея
13:30-14:30	Обед
14:30-15:00	Посадка группы в автобус
15:00-16:30	Посещение Петропавловской крепости
16:30	Свободное время

43.02.11 Гостиничный сервис

Задание 1. «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в Кортъярд Мэрриотт (Санкт-Петербург) по телефону. Заполните служебную форму.

Пример задания

В отдел бронирования отеля Кортъярд Мэрриотт (Санкт-Петербург) звонит турист с просьбой забронировать двухместный номер повышенной категории на период с 01.08.17 — 05.08.17.

Пожелание туриста:

- Завтрак включен в стоимость проживания
- Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт
- Ранний заезд

Форма бронирования

ФИО гостей	
Контактная информация	
Категория номера	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Завтрак	
Трансфер	
Дополнительные условия	
Форма оплаты	
Стоимость	
Номер брони	

Задание 2.

«Разработка плана выполнения требований VIP гостя»

Прочитайте внимательно задание, и выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

В отель «Four Seasons Lion Palace» обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Бритни Спирс на дату ее выступления в Санкт-Петербурге. Организатор представил бытовой райдер певицы, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятия, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен райдер артиста и описание номера высшей категории.

Оборудование номера:

- DVD-проигрыватель
- Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
- Спутниковое телевидение
- Новостная кабельная сеть
- Будильник
- Станция для MP3-проигрывателя
- Кофемашина Illy для приготовления эспresso
- Ежедневно обновляемый ассортимент питьевой воды в бутылках
- Док-станция для iPod
- Мини-бар
- Пуховые одеяла и подушки
- Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
- Теплые махровые банные халаты и тапочки
- Фен
- Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
- Продукция Hermes в главных люксах.

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный