**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

**Всероссийской олимпиады профессионального мастерства**

**обучающихся по специальностям среднего профессионального образования
 43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

 **I УРОВЕНЬ**

**ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ (Эталон)**

1. Выберите правильный ответ. Как называется расстояние между строк в электронном документе?
2. служебное поле
3. положение табулятора
4. рабочее поле
5. интервал

2. Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных определений соответствует понятию «файл»?

1. единица измерения информации
2. программа или данные на диске, имеющие имя и расширение
3. программа в оперативной памяти
4. текст, распечатанный на принтере

3. Выберите правильный ответ. Какой из предложенных вариантов является определением понятия «BIOS»?

1. игровая программа
2. диалоговая оболочка
3. базовая система ввода-вывода
4. командный язык операционной системы

4. Выберите правильный ответ. Какой из предложенных вариантов является определением понятия «абзац»?

1. фрагмент текста, заканчивающийся нажатием на клавишу Enter
2. текст, начинающийся с отступа
3. текст, начинающийся несколькими пробелами
4. одна строка текста

5. Выберите правильный ответ. Задан адрес сервера Интернета: www.intuit.ru. Каково имя домена второго уровня?

1. www.intuit.ru
2. intuit
3. ru
4. www

**6.** Выберите правильный ответ. Для какого процесса предназначены антивирусные средства?

1. Тестирования системы
2. Проверки программ на наличие вируса и их лечение
3. Создания антивирусных программ
4. Тестирования аппаратных средств

7. Выберите правильный ответ. Что представляет собой операционная система?

1. Комплекс программ специального назначения
2. Комплекс аппаратных средств
3. Совокупность ресурсов компьютера
4. Комплекс тестирующих программ

**8.** Выберите правильный ответ. Что является наиболее эффективным средством защиты от компьютерных вирусов?

1. Антивирусные программы
2. Аппаратные средства
3. Переустановка операционной системы компьютера
4. Использование паролей

9.Выберите правильный ответ. Что является процессом поиска в тексте слова по заданному образцу?

1. Обработки информации
2. Хранения информации
3. Передачи информации
4. Уничтожения информации

10. При выполнении работ Вы использовали файлы с заданиями. Какие данные о файле должен указать пользователь при считывании документов с диска?

1. Размер
2. Тип
3. Имя
4. Дату создания

11.Выберите правильный ответ. Какое из перечисленных определений соответствует понятию «гарантийное письмо»?

1. документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
2. документ, содержащий приглашение на мероприятие
3. документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
4. документ, подтверждающий получение ценностей

12.Выберите правильный ответ. В случае если Вам необходимо предъявить претензии партнёру, какой документ Вы составите?

1. договорное письмо
2. информационное письмо
3. сопроводительное письмо
4. рекламацию

13.Выберите основной формат, на котором оформляются организационно распорядительные документы?

1. А 6 (105х148 мм)
2. А 5 (148х210 мм)
3. А 4 (210х297 мм)
4. А 3 (297х420 мм)

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

1. да
2. нет
3. только по основной деятельности
4. только по кадровым вопросам

15. Выберите правильный ответ. Реквизит - это

1. нормативно-правовой акт
2. обязательный элемент в документе
3. документация
4. нет правильного ответа

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна оформляться дата документа?

1. 1 февраля 1997
2. 1 февраля 97 г.
3. 01.02.97 г.
4. 01.02.1997

17. Выберите правильный ответ. Гарантийное письмо - это

1. документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
2. документ, содержащий приглашение на мероприятие
3. документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление каких-либо услуг
4. документ, подтверждающий получение ценностей

18. Выберите правильный ответ. Дата документа - это

1. дата подписания и принятия
2. дата его составления
3. дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события
4. дата события

19. Выберите правильный ответ. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы - это

1. должностная инструкция
2. структура и штатная численность
3. штатное расписание
4. положение

20. Выберите правильный ответ. Деловые письма обычно заканчивают фразами:

1. в соответствии с Вашей просьбой
2. нами рассмотрены ваши предложения
3. с уважением
4. с благодарностью

21.Выберите правильный ответ. Вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона передаёт другой стороне за плату право на определённый вид бизнеса, используя разработанную [бизнес-модель](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81-%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C) его ведения.

1. франчайзинг
2. франшиза
3. собственный бизнес
4. правильных вариантов нет

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

1. авторитарный стиль управления
2. демократический стиль управления
3. либеральный стиль управления
4. смешанный стиль управления

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

1. означает безусловное выполнение указаний руководителя всеми подчиненными
2. означает выполнение всеми сотрудниками единого стандарта
3. означает, что за абсолютно каждым действием стоит одно единственное лицо, которое и несет личную ответственность за последствия принимаемых решений
4. означает соотношения между централизацией и демократизацией

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

1. регулирующие поведение человека в обществе
2. регулирующие поведение человека в семье
3. регулирующие поведение человека среди своей социальной группы
4. регулирующие отношения между полами

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

1. персонал
2. организационная структура
3. организационная культура
4. политика

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

1. политика
2. экономика
3. персонал
4. конкуренты

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

1. объявления в СМИ
2. перевод на другую должность внутри организации
3. кадровые агентства
4. набор в учебных заведениях

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

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

1. отбор претендентов на вакантное место
2. аттестация работников
3. планирование карьеры
4. планирование работы с кадровым резервом

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

1. перевод на другую должность внутри организации
2. кадровые агентства
3. совмещение должностей
4. повышение в должностей

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

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

1. авторитарный стиль управления
2. демократический стиль управления
3. либеральный стиль управления
4. смешанный стиль управления

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

1. Samurai
2. Wepay
3. Amazon payments
4. PayPal

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

1. Дебитовая карта
2. Кредитная карта
3. Дебитовая карта с подключенной услугой овердрафт
4. Любая банковская карта

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

1. Рост продаж продукта компании
2. Общее снижение экономики страны
3. Опасность возникновения у предприятия дефицита денежных средств
4. Повышение государственного финансирования организации

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

1. Чистый объем продаж/Чистый оборотный капитал
2. Чистый объем продаж/Долгосрочные активы
3. Себестоимость реализованной продукции/Товарно-материальные запасы
4. Суммарный актив/Чистый объем продаж

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

1. Без НДС
2. 10 %
3. 0%
4. 18%

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

1. Способность компании удовлетворять претензии держателей краткосрочных долговых обязательств
2. Соотношение собственных и заемных средств
3. Прибыльность деятельности компании
4. Эффективность использования средств предприятия

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

1. Цены формируются автоматически
2. Цены формируются с учетом текущего спроса на услуги
3. Динамические цены устанавливаются индивидуально для каждого клиента
4. Динамическое установление цен позволяет получить максимальную прибыль

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

1. Да, для этого требуется только номер карты
2. Нет
3. Да, при вводе номера карты и кода безопасности
4. Нет, это противозаконно

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

1. в долларах, евро, рублях
2. в долларах и рублях
3. только в рублях
4. в валюте своей страны и рублях

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

1. Снижение качества производимой продукции
2. Ухудшение характеристик в результате использования
3. Обесценение под влиянием технического прогресса
4. Снижение объемов производственной продукции

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

А - уменьшение дистанции и наклон в сторону собеседника

Б - увеличение дистанции и поворот ноги в сторону двери

В - рука, поддерживающая подбородок

Г - почесывание в затылке

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

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

А - запутывание

Б - эмотирование;

В - скрытое принуждение

Г - провокация

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

А - руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую

Б - почесывание подбородка

В - прикладывание рук к груди

Г - скрещивание рук

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

А - отражение чувств

Б - вопросы

В - все ответы верны

Г - все ответы неверны

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

А - замечания, оценки личности, перебивание собеседника

Б - упорное отстаивание своей позиции

В - внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях

Г - сосредоточение на своих личных проблемах

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

А - «эффектом ореола»

Б - «эффектом проекции»

В - «эффектом первичности»

Г - «Эффект восприятия»

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

1. Не беспокойтесь
2. Будьте уверены
3. Не знаю
4. Недорого

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

1. Открытая борьба за свои интересы
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки

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

1. информация, которая дается в начале и в конце беседы — «эффект края»;
2. информация, приводящая к двусмысленности;
3. большой объем информации;
4. важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

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

1. эффект бумеранга
2. убеждение
3. принуждение
4. заражение

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

1. Да
2. Нет
3. В зависимости от региона РФ
4. В зависимости от категории гостиницы

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

1. «трехразовое питание»
2. «только завтраки»
3. «все включено»
4. «ультра все включено»

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

1. dbl + 2 child
2. dbl + child+ ext
3. dbl + child
4. dbl + ext

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

1. официально зарегистрированную семейную пару
2. молодоженов
3. группу, в состав которой входит не менее 2-Х несовершеннолетних детей
4. туристов с детьми

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

1. номерной фонд
2. койко-место
3. гостиница
4. правильных ответов нет

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

1. ресторан
2. кафе
3. бар
4. столовая

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

1. а ля карт
2. а парт
3. табльдот
4. шведский стол

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

1. а ля карт
2. а парт
3. табльдот
4. шведский стол

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

1. отчет сопровождающего
2. ваучер
3. заявка на бронирование
4. накладная

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

1. Профилакторий
2. Пансионат
3. Санаторий
4. Дом отдыха

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

1. Досуговая анимация
2. Туристская анимация
3. Рекреационная анимация
4. Гостиничная анимация

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

1. Анимация через общение
2. Анимация через успокоение
3. Анимация в движении
4. Анимация через переживание

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

1. Компенсационная
2. Информационная
3. Адаптационная
4. Стабилизирующая

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

1. Рабочее время
2. Социальное время
3. Свободное время
4. Учебное время

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

1. К национальному характеру
2. К национальным чувствам
3. К национальным традициям
4. К национальному темпераменту

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

1. Рекреационная
2. Развивающая
3. Креативная
4. Коммуникативная

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

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

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

1. побудка гостя
2. вызов такси
3. доставка в номер корреспонденции
4. предоставление иголок и ниток

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

1. лобби бар
2. лаундж бар
3. пул бар
4. гранд-бар

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

1. Пансионат
2. Дом отдыха
3. Санаторий
4. Турбаза

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

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

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

1. качество, цена, ассортимент;
2. комплексность, комплементарность, качество;
3. социальная адресность, относительность, гомогенность;
4. комплексность, относительность, социальная адресность

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

1. в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; увеличении доли рынков, занимаемых предприятием;
2. в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;
3. в объеме прибыли; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;
4. в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; поддержке социальных программ.

74. Выберете правильный ответ. Что такое стратегия диверсификации?

1. проникновение на новые рынки со старым товаром
2. проникновение на новые рынки с новым товаром
3. включение в производственную программу продуктов
4. включение в производственную программу продуктов, которые не связаны с прежней деятельностью предприятия

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

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

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

1. учет возможных погрешностей при измерении того или иного явления
2. получение адекватных данных за счет обеспечения научных принципов их сбора и проведения
3. изучение явлений и процессов в их взаимосвязи и развитии
4. объяснение изучаемых явлений на основе научных положений

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

1. изучение рыночной конъюнктуры
2. изучение каналов распределения
3. изучение потребителей
4. тестирование новых товаров

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

1. соизмеримость полученных результатов с затратами на проведение исследования
2. получение адекватных данных за счет обеспечения научных принципов их сбора и проведения
3. изучение явлений и процессов в их взаимосвязи и развитии
4. сочетание статистических, социометрических, квалиметрических процедур

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

1. общение одного лица с аудиторией;
2. прямую почтовую рекламу;
3. рекламу по телевидению;
4. печатную рекламу.

**80.** Выберите правильный ответ. **Прямой маркетинг - это:**

1. устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем;
2. устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей;
3. продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения;
4. благожелательное представление товара в СМИ.

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

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

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

1. мотель
2. кемпинг
3. база отдыха
4. туристическая база

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

1. OB
2. SNGL
3. DBL
4. TWIN

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

1. во всех средствах размещения все номера должны быть с санузлом
2. в отдельных средствах размещения не во всех номерах обязательно должен быть санузел
3. на средства размещения не накладываются требования по предоставлению номеров с удобствами
4. количество номеров с санузлами в гостинице зависят от категории гостиницы

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

1. Honeymoon suite
2. Connected room
3. Duplex
4. Chld

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

1. Без звезд
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. Закон « О сертификации»
2. Закон « О защите прав потребителей»
3. Гражданский Кодекс
4. Закон « О стандартизации»

88. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

1. SNGL
2. DBL
3. TRPL
4. TWIN

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

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

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

1. мотель
2. кемпинг
3. база отдыха
4. туристическая база

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

1. 2\*
2. 3\*
3. 4\*
4. 5\*

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

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

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

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. Без звезд
2. 3 звезды
3. 4 звезды
4. 2 звезды

96. Выберите правильный ответ. Что является целью программы лояльности –

1. сформировать контингент постоянных потребителей
2. создать гостинице новый имидж в прессе
3. разработать новые рекламные акции
4. продать как можно больше дополнительных услуг

97. Выберите правильный ответ. Выберите из перечня маркетинговых методов тот, который относится к группе «полевые»

1. сценарное моделирование
2. наблюдение
3. сравнительного анализа
4. статистический анализ

98. Выберите правильный ответ. Какой из перечисленным нерекламных методов продвижения является стимулятором сбыта?

1. подарки постоянным гостям
2. скидки на проживание в будние дни
3. именинный тортик для проживающего гостя в день его рождения
4. бонус за лучший объем бронирований для турфирмы

99. Выберите правильный ответ. Что отражает внутреннюю среду маркетинга?

1. рыночные конкуренты
2. управленческие и производственные кадры
3. климатические условия местности
4. государственные контролирующие органы

100. Выберите из перечня методов продвижения метод стимулирования спроса

1. увеличение процента вознаграждения за большой объем продаж
2. скидки на проживание за каждый день после пяти
3. приглашение агентов на презентацию нового гранд-номера
4. бонус за лучший объем бронирований для турфирмы

101.Выберите правильный ответ. Что не может включать в себя запись формулы в электронной таблице?

1. Знаки арифметических операций
2. Числовые выражения
3. Имена ячеек
4. Изображение

102.Выберите правильный ответ. Какие объекты используются для визуализации данных электронной таблицы?

1. Клипы
2. Рисунки
3. Диаграммы
4. Специальные символы

103.Выберите правильный ответ. Для каких операций предназначены таблицы в базах данных?

1. Хранения данных базы
2. Отбора и сортировки данных
3. Просмотра данных базы
4. Выполнения автоматических команд

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

1. Текстового процессора
2. Электронных таблиц
3. Баз данных
4. Шаблона презентаций

105. Выберите правильный ответ. Папка – это…

1. единица измерения информации
2. программа или данные на диске, имеющие имя и расширение
3. программа в оперативной памяти
4. специальный тип файла без расширения, в котором хранятся записи

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

1. текст, число и формула
2. текст и число
3. константы, формулы и ошибки
4. число и формула

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

1. IP-адрес
2. доменный адрес
3. адрес шлюза
4. MAC-адрес

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

1. В обычной математической записи
2. По правилам, принятым для записи выражений в языках программирования
3. По правилам, принятым исключительно для электронных таблиц
4. Произвольно, программа сама их редактирует

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

1. booking
2. expedia
3. ostrovok
4. Amadeus

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

1. booking
2. expedia
3. ostrovok
4. Amadeus

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

1. объяснительная записка
2. докладная записка
3. акт
4. протокол

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

1. договорное письмо
2. сопроводительное письмо
3. письмо-приглашение
4. рекламное письмо

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

1. приказом руководителя организации
2. -приложением к документу
3. -дополнительным соглашением
4. -по устному распоряжению руководителя

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

1. сопроводительное письмо
2. письмо-уведомление
3. письмо-подтверждение
4. договорное письмо

115. Выберите правильный ответ. Интервал - это

1. рабочее поле
2. положение табулятора
3. расстояние между основаниями смежных строк
4. служебное поле

116. Выберите правильный ответ. Информационно-справочный документ, составляющийся группой лиц для подтверждения установленных фактов - это

1. докладная записка
2. акт
3. протокол
4. объяснительная записка

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

1. Правила внутреннего трудового распорядка
2. Устав
3. штатное расписание
4. Структура и штатная численность

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

1. приказ
2. указание
3. решение
4. распоряжение

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

1. лицо, указанное в списке исполнителей первым
2. лицо, определенное соответствующим дополнительным указанием руководителя
3. лицо, которому первому будет передан документ на исполнение
4. все вышеперечисленное

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

1. письмо-просьба
2. оферта
3. рекламация
4. гарантийное

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

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

1. тренинг
2. рабочая ротация
3. стажировка
4. обучение на рабочем месте

122. Выберите правильный ответ. Организационная структура – это

1. совокупность отдельных элементов организации, находящихся в сложной взаимосвязи
2. управленческие работники организации
3. группа лиц, взаимодействующих друг с другом ради достижения общей цели
4. функция менеджмента

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

1. главный бухгалтер
2. генеральный директор
3. заведующий хозяйством
4. начальник отдела кадров

124. Выберите правильный ответ. Делегирование полномочий - это:

1. Отказ от полномочий
2. Передача задач и полномочий
3. Превышение полномочий
4. Передача задач и ответственности

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

1. Высший
2. Средний
3. Низовой
4. Низший

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

1. Факторы внутренней среды
2. Факторы внешней среды прямого воздействия
3. Факторы внешней среды косвенного воздействия
4. Факторы внешней среды параллельного воздействия

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

1. Получить ресурсы и находить потребителей для своей продукции
2. Осуществлять реализацию выпущенной продукции
3. Изучать ассортимент конкурентов
4. Все ответы верны

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

1. задача
2. прием
3. способ
4. все ответы верны

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

1. На основе миссии организации
2. На основе ценностей и целей высшего руководства
3. На основе задач организации
4. Все ответы верны

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

1. Определить угрозы и возможности, с которыми сталкиваются организации
2. Определить сильные и слабые стороны организации
3. Определить ресурсный потенциал организации
4. Все ответы верны

131. Выберите правильный ответ. К какому виду прибыли относится определение «Часть балансовой [прибыли](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B1%D1%8B%D0%BB%D1%8C) [предприятия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5), остающаяся в его распоряжении после уплаты [налогов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3), [сборов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B1%D0%BE%D1%80_%28%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0%29), отчислений и других обязательных платежей в [бюджет](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%8E%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%82)»?

1. валовая прибыль
2. налогооблагаемая прибыль
3. операционная прибыль
4. чистая прибыль

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

1. маржа
2. издержки
3. чистая прибыль
4. дивиденды

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

1. Фискальный регистратор
2. Контрольно-кассовая машина
3. POS- терминал
4. Эквайер

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

1. можно в случае предъявления паспорта;
2. можно;
3. можно, если карта не именная;
4. нельзя.

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

1. можно;
2. можно, в случае наличия расписки от держателя карты;
3. нельзя;
4. в зависимости от правил банка-эмитента.

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

1. Выручку, полученную от реализации продукции, товаров, услуг
2. Денежное выражение стоимости продукции, товаров, услуг
3. Сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции, так и доходов (убытков), не связанных с ее производством
4. - Чистую прибыль от реализованной продукции, товаров, услуг

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

1. Исчисления прямых и косвенных расходов
2. Подготовки составления сметы затрат на производство
3. Определения себестоимости продукции, товаров, услуг
4. Исчисления накладных расходов

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

1. Выручка
2. Цена
3. Себестоимость
4. Калькуляция

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

1. Уставный капитал
2. Кредит
3. Резервный капитал
4. Оборотный капитал

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

1. Затраты на оплату труда генерального директора
2. Затраты на топливо и энергию транспортного цеха
3. Арендная плата здания заводоуправления
4. Амортизация

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

1. сентиментальным
2. прикрывающимся весельем при стремлении к отрицанию
3. прикрывающим злость, агрессию
4. открытым, доброжелательным

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

1. к эффективному взаимодействию участников беседы
2. к признанию его авторитета в вопросах улучшения микроклимата в коллективе
3. к разработке плана конкретных мероприятий
4. к неэффективному взаимодействию участников беседы.

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

1. желание действовать активно
2. критическое оценивание
3. задумчивость
4. ложь.

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

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

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

1. Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»
2. 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
3. 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
4. 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

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

1. поглощенность собой, своей речью и чувствами
2. отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагиру­ет на информацию
3. неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседни­ка
4. все ответы верны

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

1. провокационные вопросы
2. сбивающие вопросы
3. альтернативные вопросы
4. контрольные вопросы

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

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

149. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

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

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

1. Открытая борьба за свои интересы
2. Стремление уйти от конфликта, не решая его
3. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интереса­ми

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

1. устно
2. письменно
3. по телефону
4. в любой форме

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

1. перевод денежных средств со счетов
2. автобус по доставке туристов из аэропорта в гостиницу
3. передача средств из одного бюджета в другой в форме бюджетного субсидирования
4. перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте

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

1. сотрудники экскурсионных бюро
2. сотрудники гостиницы
3. экскурсоводы – частные предприниматели
4. сотрудники туристских организаций (фирм)

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

1. пробивание кассового чека на услугу
2. стандартная стоимость услуги вне гостиницы
3. процедура выезда гостей из отеля (освобождение номеров)
4. оплата дополнительных, вынесенных за рамки основного счета, гостиничных услуг

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

1. континентальный
2. английский
3. а ля карт
4. шведский стол

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

1. континентальный
2. английский
3. табл д от
4. шведский стол

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

1. ВВ
2. НВ
3. FB
4. AI

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

1. Пансионат
2. Санаторий
3. Профилакторий
4. Турбаза

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

1. а ля карт
2. а парт
3. шведский стол
4. табльдот

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

1. Кафе
2. Ресторан
3. Бар
4. правильных вариантов нет

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

1. BB
2. OR
3. HB
4. FB

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

1. BB
2. OR
3. HB
4. FB

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

1. BB
2. all inclusive
3. FB
4. HB

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

1. определенной стоимостью
2. способом доставки покупателю
3. неосязаемостью
4. гетерогенностью

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

1. сервисная деятельность
2. услуга
3. сервис
4. обслуживание

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

1. на местные телефонные переговоры со стационарного телефона
2. на вызов врача
3. на завтраки
4. на интернет

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

1. во всех гостиницах, работающих по системе «все включено»
2. во всех гостиницах, начиная с категории 3\*
3. в тех гостиницах, где это предусмотрено стандартами обслуживания
4. во всех гостиницах, где действует услуга «room service»

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

1. может на три одноместные кровати
2. может на одну двухместную кровать и полноценную одноместную
3. может, если подтверждён трехместный номер (TRIPL)
4. может, если туристы – эти три взрослых человека

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

1. приходный кассовый ордер
2. накладная
3. счет-фактура
4. бланк строгой отчетности

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

1. должен быть выдан кассовый чек
2. кассовый чек может не выдаваться
3. оплата может быть подтверждена в форме приходного ордера
4. взамен чека может быть выдан документ БСО

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

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

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

1. несохраняемость
2. низкая стоимость
3. высокая рентабельность
4. высокое качество

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

1. потребность в любви;
2. потребность в безопасности;
3. физиологические потребности;
4. потребность в саморазвитии.

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

1. географическому;
2. демографическому;
3. поведенческому;
4. психографическому;

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

1. прямого маркетинга;
2. пропаганды;
3. рекламы;
4. стимулирования сбыта.

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

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

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

1. снизить издержки производства;
2. привлечь внимание широкой общественности к достижениям фирмы - создать свой имидж, заключать контракты;
3. стимулировать деловых партнеров;
4. определить эффективность рекламы.

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

1. обратная связь;
2. специфическая атмосфера;
3. внушение;
4. чувство уверенности.

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

1. Анкетирование
2. Глубинное интервью
3. Эксперимент
4. Фокус-группа

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

1. опрос по телефону
2. наблюдение
3. опрос по почте
4. личное интервью

181. Выберите правильный ответ. Маркетинг услуг это:

1. процесс реализации услуг через удовлетворение потребностей клиентов;
2. процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление и удовлетворение потребностей клиентов;
3. процесс по реализации услуг, ориентированный на организации мероприятий по их продвижению на рынок и стимулирование сбыта;
4. процесс продвижения и реализации услуг, ориентированный на удовлетворение физиологических потребностей клиентов.

182. Выберите правильный ответ. К социально-демографическим факторам, влияющим на состояние и развитие индустрии гостеприимства, относятся:

1. численность потребителей, половозрастной состав потребителей, общее количество семей и их численный состав, жизненный цикл семьи, национальность, уровень образования потребителей, принадлежность к религиозным концессиям и др.;
2. численность потребителей, половозрастной состав потребителей, жизненный цикл семьи, средние денежные доходы на одну семью, продолжительность оплачиваемых отпусков, уровень образования потребителей и др.;
3. общая емкость рынка услуг гостеприимства, количество выходных и каникулярных дней, общая структура доходов и расходов потребителей, расходы на отдых и путешествия, средние денежные доходы на одну семью и др.
4. все ответы правильные

183. Выберите правильный ответ. Какие факторы относятся к неконтролируемым факторам макросреды маркетинга?

1. цели и задачи предприятия;
2. конкуренты и инвесторы;
3. платежеспособность населения;
4. основные фонды предприятия.

184. Выберите правильный ответ. К какому понятию следует отнести следующее определение «система мероприятий, направленных на увеличение объемов продажи товаров или услуг»?

1. Продвижение
2. реклама
3. PR мероприятия
4. Маркетинг

185. Выберите правильный ответ. Какую из предлагаемых дополнительных услуг целесообразно рекламировать для сегмента «бизнес-туристы»?

1. дополнительная кровать в номер бесплатно
2. увеличение времени завтраков до 12 часов пополудни
3. быстрый WI-FI на все территории отеля
4. при проживании более трех дней – одно посещение салона красоты бесплатно

186. Выберите правильный ответ. Программа лояльности это –

1. установление гибкой системы ценообразования
2. установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование
3. создание системы привилегий для постоянных потребителей
4. создание системы гибких скидок для разных сезонов

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

1. опрос
2. наблюдение
3. сравнительного анализа
4. интервью

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

1. размещение объявления в газете о своих услугах
2. световой модуль с информацией об отеле вблизи станции метро
3. скидка на проживание постоянному гостю
4. информация об отеле в журнале «Аэрофлот» (бесплатный для пассажиров)

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

1. дополнительная кровать в номер бесплатно
2. увеличение времени завтраков до 12 часов пополудни
3. быстрый WI-FI на все территории отеля
4. при проживании более трех дней – одно посещение салона красоты бесплатно

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

* 1. 3 звезды
	2. 2 звезды
	3. 5 звезд
	4. 4 звезды

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

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. Такого требования не существует
2. 2 звезды
3. 4 звезды
4. 5 звезд

193. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории отель должен предоставлять услуги обмена валюты или принимать кредитные карты на территории нашей страны?

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. 4 и 5 звезд
2. 2 и 3 звезды
3. 1 звезда и без звезд;
4. 3 и 4 звезды

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

1. 4 и 5 звезд
2. 1 и 2 звезды
3. 1 звезда и без звезд
4. 3 и 4 звезды

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

1. 4 и 5 звезд
2. 2 и 3 звезды
3. 1 звезда и без звезд
4. 3 и 4 звезды

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

1. Без звезд
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. Без звезд
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 3 звезды

199. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 4 звезды

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

1. Без звезд
2. 2 звезды
3. 5 звезд
4. 3 звезды