

## Демоверсия тестового задания

### Менеджмент и маркетинг

1. Выберите правильный ответ. Функция маркетинга, включающая в себя организацию материально-технического снабжения, управление качеством и конкурентоспособностью готовой продукции, называется:
  - а. Аналитическая функция
  - б. Производственная функция
  - в. Сбытовая функция
  - г. Функция управления и контроля
2. Выберите правильный ответ. Концепция маркетинга, утверждающая, что потребитель будет благожелателен к товарам, которые производятся в достаточном количестве, широко распространены и доступны по цене, называется:
  - а. Концепция совершенствования производства
  - б. Концепция совершенствования товара
  - в. Концепция сбыта
  - г. Концепция социально-этического маркетинга
3. Организация производства и сбыта продукции, основанная на изучении потребности рынка в товарах и услугах, называется  

---
4. Выберите несколько правильных ответов. К критериям сегментации рынка относятся:
  - а. Географический
  - б. Демографический
  - в. Этнический
  - г. Психологический
  - д. Социально-экономический
  - е. Профессиональный
5. Выберите несколько правильных ответов. Какие виды менеджмента существуют?
  - а. Интернет-менеджмент
  - б. Производственный менеджмент
  - в. Деловой менеджмент
  - г. Инновационный менеджмент
  - д. Количественный менеджмент
  - е. Менеджмент персонала

6. Установите соответствие между видами рекламы и их характеристикой

1	Таргетированная реклама	А	Вид рекламы, основанный на показе текстовых объявлений в зависимости от ключевых слов в запросе поисковых систем
2	Контекстная реклама	Б	Вид рекламы, основанный на создании резонанса, скандала, провокации в социуме
3	Вирусная реклама	В	Вид рекламы, основанный на предварительном отборе целевой аудитории и демонстрации им релевантной рекламы
4	SEO	Г	Вид рекламы, основанный на методе доработки, развития и продвижения сайта с учетом требований поисковых систем

Ответ:

1	2	3	4

7. Установите соответствие между стилями управления и их целями

1	Директивный стиль управления	А	Цель - создание гармоничных отношений между сотрудниками и между руководством и сотрудниками.
2	Партнерский стиль управления	Б	Цель - немедленное подчинение сотрудников, мотивация дисциплиной и угрозами штрафных санкций.
3	Демократический стиль управления	В	Цель - предоставление долгосрочной стратегии развития и создание перспектив для сотрудников.

4	Авторитарный стиль управления	Г	Цель - достижение вовлеченности сотрудников, взаимопонимание внутри коллектива.
---	-------------------------------	---	---

Ответ:

1	2	3	4

8. Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:

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

Ответ

1	2	3	4	5

### Туризм и гостеприимство в Санкт-Петербурге

9. Выберите правильный ответ. К вам обратились туристы, которые хотят посетить Санкт-Петербург на праздник, посвященный Дню Города. Вы предложите им посетить город:

- а. 16 мая
- б. 17 мая
- в. 26 мая
- г. 27 мая

10. Выберите правильный ответ. Ваши туристы хотят заселиться в 5-звездный отель самом центре города. Они слышали, что этот отель является старейшим в Санкт-Петербурге и принимает гостей на протяжении 145 лет:

- а. Гранд Отель Европа
- б. Астория

- в. Англетер
- г. Вавельберг

11. Туристы хотят посетить одну из главных ресторанных улиц Европы. Напишите название этой улицы. \_\_\_\_\_

12. Выберите несколько правильных ответов. Какие картины могут увидеть туристы в Государственном Русском Музее?

- а. Валентин Серов «Девочка с персиками»
- б. Карл Брюллов «Последний день Помпеи»
- в. Илья Репин «Бурлаки на Волге»
- г. Виктор Васнецов «Витязь на распутье»
- д. Виктор Васнецов «Богатыри»
- е. Иван Шишкин, Константин Савицкий «Утро в сосновом лесу»

13. Выберите несколько правильных ответов. Какие мосты в Санкт-Петербурге не разводятся?

- а. Ушаковский
- б. Певческий
- в. Биржевой
- г. Кантемировский
- д. Сампсониевский
- е. Каменноостровский

14. Установите соответствие между пригородами Санкт-Петербурга и дворцами, расположенными там:

1	Гатчина	А	Екатерининский дворец
2	Петергоф	Б	Большой Меншиковский дворец
3	Ораниенбаум	В	Дворец Монплеzir
4	Царское село	Г	Приоратский дворец

Ответ:

1	2	3	4

15.К вам обратились гости города, которые хотят посетить храмы разных религий. Установите соответствие между храмом и станцией метро, недалеко от которой он расположен:

1	Санкт-Петербургская соборная мечеть	А	«Старая Деревня»
2	Буддийский храм Дацан Гунзечойнэй	Б	«Горьковская»
3	Большая хоральная синагога	В	«Чернышевская»
4	Анненкирхе	Г	«Сенная площадь»

Ответ:

1	2	3	4

16.Ваши туристы хотят прогуляться по Невскому проспекту от ст.м. «Площадь Восстания» до Дворцовой площади. В какой последовательности они увидят достопримечательности города?

- А. Аничков мост
- Б. Дом-дворец Елисеевых
- В. Дом Зингера
- Г. Российская национальная библиотека
- Д. Строгановский дворец

Ответ

1	2	3	4	5

### Основы туристской и гостиничной индустрии

17.Выберите правильный ответ. Виза - это:

- а. Официальный документ, удостоверяющий личность туриста в другом государстве
- б. Разновидность международного документа, позволяющая получать различные государственные услуги в другом государстве

- в. Специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд на территорию его государства
- г. Документ, подтверждающий право на долгосрочное проживание на территории государства лица, не являющегося гражданином данного государства

**18.** Выберите правильный ответ. Укажите максимальную продолжительность пребывания в путешествии, которая, по законодательству Российской Федерации, является статистическим показателем туристской поездки:

- а. 12 месяцев
- б. 3 месяца
- в. 9 месяцев
- г. 6 месяцев

**19.** Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания, это \_\_\_\_\_

**20.** Выберите несколько правильных ответов. Что входит в основной (обязательный) комплекс туристских услуг («туристский пакет»)?

- а. Экскурсионное обслуживание
- б. Размещение
- в. Питание
- г. Транспорт
- д. Трансфер
- е. Страхование

**21.** Выберите несколько правильных ответов. Какие виды туризма существуют согласно классификации Всемирной туристской организации (ЮНВТО)?

- а. Внутренний
- б. Национальный
- в. Въездной
- г. Международный
- д. Социальный
- е. Выездной

**22.** Установите соответствие между типами размещения и их характеристиками

1	TWIN	А	Дополнительное спальное место
---	------	---	-------------------------------

2	EXB	Б	Номер без конкретизации его типа и (или) расположения (вида из окна и т.п.), т.е. по выбору отеля
3	ROH	В	Двухместный номер для одноместного использования
4	DUS	Г	Стандартный двухместный номер для размещения двух взрослых на двух кроватях

Ответ:

1	2	3	4

**23.** Установите соответствие между видами туризма и их характеристиками:

1	Рекреационный туризм	А	Перемещения людей, осуществляемые с целью удовлетворения человеческих потребностей к изменению, связанные с повышением культурного уровня индивида и в свою очередь дающие возможность для получения новых знаний, опыта и знакомств
2	Культурно-познавательный туризм	Б	Знакомство с памятниками истории, культуры, науки, археологии, архитектуры и градостроительства, музыкой и танцами, предметами и центрами народных промыслов, произведениями истории, литературы, образцами науки и техники, блюдами национальной кухни, фольклором и т. п.
3	Этнографический туризм	В	Перемещения людей в свободное время в целях отдыха, необходимого для восстановления физических и душевных сил человека.

4	Исторический туризм	Г	Посещение объектов традиционных культур, включающая знакомства с традициями и промыслами, сохранение традиций и передачи их будущим поколениям.
---	---------------------	---	---

Ответ:

1	2	3	4

24. Установите последовательность типов питания в гостинице в порядке возрастания:

- А. FB
- Б. BB
- В. RO
- Г. AI
- Д. HB

Ответ

1	2	3	4	5

### Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

25. Выберите правильный ответ. Локальные нормативные акты — это:

- а. Все документы организации.
- б. Нормативные акты, изданные органами местного самоуправления.
- в. Документы организации, содержащие нормы права.

26. Выберите правильный ответ. Какой фактор не относится к элементу внешней среды предприятия:

- а. Персонал
- б. Безработица
- в. Инфляция
- г. Политика

27. Общество с ограниченной ответственностью создается и действует на основании \_\_\_\_\_



**28.** Выберите несколько правильных ответов. Организационно-правовая форма предприятия НЕ определяет:

- а. Размеры предприятия
- б. Механизм создания, функционирования и ликвидации предприятия
- в. Отраслевую принадлежность и специализацию предприятия

**29.** Выберите несколько правильных ответов. Отметьте основные принципы, которыми руководствуется инвестор, рассматривая возможность вложений в новую компанию:

- а. Безопасность инвестиций
- б. Вероятность дефолта экономики
- в. Ликвидность вложений
- г. Стабильность дохода

**30.** Установите соответствие между разделом бизнес-плана и информацией, которая в нем содержится:

1	Описание продукта (услуги)	А	Цель раздела облегчить выбор подходящей тактики поведения на рынке и предостеречь свою фирму от чужих промахов
2	Оценка конкурентов	Б	Раздел, в котором речь идет о том, с кем будет организовано дело и как планируется наладить его бесперебойное и успешное функционирование
3	Стратегия маркетинга	В	Раздел, который ответит на вопросы: Какие потребности призван удовлетворять продукт? Какой полезный эффект можно получить от него? Чем он отличается от товара конкурента?
4	Организационный план	Г	Раздел, где содержится информация, как осуществить производство и довести свой продукт до потребителя

1	2	3	4

**31. Установите соответствие между стратегией управления рисками в компании с ее характеристикой**

1	Передача риска	А	Отсутствие активных действий до момента наступления риска
2	Избежание риска	Б	Перекладывание последствия возникновения риска и ответственность за реагирование на третью сторону, при этом сам риск не устраняется
3	Снижение риска	В	Полное исключение риска из проекта, но с созданием системы реагирования, которая не позволит риску произойти
4	Принятие риска	Г	Уменьшение вероятности или влияния риска на компанию

1	2	3	4

**32. Установите последовательность этапов открытия компании (юридического лица):**

- А. Изготовление печати
- Б. Подготовка учредительных документов
- В. Выбор названия, юридического адреса, кодов экономической деятельности
- Г. Регистрация в инспекции ФНС
- Д. Открытие расчетного счета

Ответ

1	2	3	4	5

## Взаимодействие с туристами. Деловой этикет

**33.** Выберите правильный ответ. Какой из перечисленных этапов лишний при работе с возражениями гостей?

- а. Настаивать на своей правоте
- б. Выслушать гостя и понять его
- в. «Присоединиться» к проблеме гостя
- г. Привести контраргументы

**34.** Выберите правильный ответ. Допустимо ли просить гостя оставить отзыв о его проживании в отеле?

- а. Да, но тактично и ненавязчиво
- б. Да, но настаивать на положительном отзыве
- в. Нет, гость сам знает, где и как он может оставить отзыв
- г. Нет, это решение должно быть только за гостем

**35.** Каким должен быть уровень сервиса, чтобы гости и клиенты оставались довольны и возвращались снова? \_\_\_\_\_

**36.** Выберите несколько правильных ответов. Какие есть основные преимущества грамотной работы с возражениями в продажах?

- а. Возможность выявить и устранить недостатки презентации услуги/товара, чтобы лучше доносить до гостя их свойства
- б. Снять опасения гостей и аргументированно доказать, что он приобретает лучшую услугу/продукт
- в. Создать у гостя ощущение неуверенности сотрудника в качестве предоставляемых услуг

**37.** Выберите несколько правильных ответов. Укажите необходимые правила правильного (делового) общения:

- а. Необходимо уважать мнение собеседника, каким бы неправильным оно вам не казалось.
- б. Необходимо постоянно хвалить собеседника
- в. Умение вести беседу, заинтересовывать в процессе общения.

**38.** Установите соответствие между понятием и его содержанием:

1	Возражение	А	Содержательное несогласие гостя с сотрудником отеля.
---	------------	---	--

2	Ложное возражение	Б	Возражение гостя, которое он использует в качестве маскировки истинных причин, по которым он не хочет вступать в контакт с сотрудником отеля.
---	-------------------	---	---

Ответ:

1	2

**39.** Установите соответствие между фразами, которые нельзя употреблять в общении с гостем, с их уместными заменителями.:

1	Я не знаю	А	Вот тот, кто сможет вам помочь
2	Это не моя работа	Б	Я освобожусь и через минуту и...
3	Я сейчас занят (а)	В	В этой ситуации я могу вам предложить...
4	Нет	Г	Я выясню

Ответ:

1	2	3	4

**40.** Установите последовательность этапов продажи в верной последовательности.

- А. Up-sell/Down-sell
- Б. Выявление потребностей клиента
- В. Презентация продукта/услуги
- Г. Завершение сделки
- Д. Работа с возражениями
- Е. Допродажа
- Ж. Знакомство/Установление контакта
- З. Получение контактов/рекомендаций

Ответ

1	2	3	4	5	6	7	8

