

Министерство образования и науки РФ
ГОУ ВПО «Южно-Уральский государственный университет»
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

Ч518.я7
С692

**СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС И ТУРИЗМ:
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ. ЧАСТЬ 1**

Челябинск
Издательский центр ЮУрГУ
2011

*Одобрено учебно-методической комиссией факультета
сервиса и легкой промышленности ЮУрГУ*

Рецензент:

Дуранов М.Е., д.п.н., профессор

Авторский коллектив:

Третьякова Т.Н., д.п.н., проф.

Сыромятникова Ю.А., к.п.н., доц.

Фрейнкина И.А., к.п.н., доц.

Котлярова О.В., к.п.н., доц.

Бай Т.В., к.п.н., ст. препод.

Горбунова И.А., ассист.

С692 Социально-культурный сервис и туризм: Тестовые задания: учебное пособие для студентов специальностей 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм»/ под ред. Т.Н. Третьяковой, Н.Н. Нохриной, Ю.А. Сыромятниковой. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2011. – Ч.1 – 115 с.

Учебное пособие адресовано студентам выпускных курсов и представляет собой комплекс тестовых заданий по общепрофессиональным и специальным дисциплинам, разработанный на основе требований Государственного образовательного стандарта.

ББК [Ч518.14:У].я7

© Издательский центр ЮУрГУ, 2011.

ВВЕДЕНИЕ

Итоговый междисциплинарный экзамен по специальности является одним из видов испытаний в составе итоговой государственной аттестации выпускников. Он проводится с целью проверки уровня и качества, прежде всего, общепрофессиональной и специальной подготовки студентов и наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин учитывает также общие требования к знаниям и умениям выпускника по циклам дисциплин, предусмотренные Государственным образовательным стандартом по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм».

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в 10 семестре (при 5-ти летнем сроке обучения). Форма проведения экзамена – компьютерное тестирование. Комплексные экзаменационные задания итогового междисциплинарного экзамена составляются на основе экзаменационных заданий текущей аттестации по дисциплинам, вошедшим в основную образовательную программу. Экзаменационные задания составляются членами Государственной аттестационной комиссии, исходя из возможности оценки соответствия подготовки выпускников требованиям ГОС, вынесенными на итоговую государственную аттестацию.

Главная цель пособия — повышение уровня организации и качества проведения завершающей фазы профессиональной подготовки и повышение компетентности выпускников вуза на рынке труда за счет их практико-ориентированной теоретической и практической подготовки.

В данном учебном пособии, состоящем из двух частей, представлены тестовые задания, разработанные кафедрой туризма и социально-культурного сервиса для проведения итоговой государственной аттестации студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм». Первая часть учебного пособия включает тестовые задания по дисциплинам, рекомендованным Учебно-методическим объединением вузов по образованию в области сервиса и туризма для проведения итогового междисциплинарного государственного экзамена по специальности. Во второй части учебного пособия содержатся тестовые задания по блоку профильных и специальных дисциплин специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» по трем специализациям: «Туризм», «Курортное дело», «Гостиничный сервис».

С учетом основных требований к уровню подготовки, знаниям, умениям и навыкам, предъявляемых соответствующими Государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм», в основе разработки вариантов комплексного тестирования государственного экзамена выбраны 20 дисциплин, позволяющих определить уровень теоретической подготовленности выпускников к профессиональной деятельности (см. таблицу).

Комплекс заданий для одного студента включает в себя 200 вопросов, по 10 вопросов из 20 дисциплин и формируется компьютерной программой автоматически по принципу случайной выборки. Время, отведенное для ответа, составляет два академических часа. В целом для подготовки к государственному экзамену студент получает 2 000 вопросов.

Компьютерная программа автоматически осуществляет перевод бальной оценки всех ответов в стандартную оценку, принятую в высшей школе, и дает заключение о соответствии подготовки выпускников требованиям ГОС по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен. Оценка отлично выставляется, если выпускник получил от 90 до 100 баллов, хорошо – не менее 80 баллов, удовлетворительно – не менее 60 баллов, неудовлетворительно – 59 баллов и менее.

Таблица

**Перечень дисциплин, входящих в структуру итогового междисциплинарного экзамена по специальности
100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм»**

Специальность 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»			Специальность 100201 «Туризм»	Направление 100200 «Туризм»
<i>Специализация «Туризм» (заочная форма)</i>	<i>Специализация «Гостиничный сервис»</i>	<i>Специализация «Курортное дело»</i>		
Человек и его потребности	Человек и его потребности	Человек и его потребности	Человек и его потребности	Человек и его потребности
Сервисная деятельность	Сервисная деятельность	Сервисная деятельность	Организация обслуживания	Организация обслуживания
Психодиагностика	Психодиагностика	Психодиагностика	Психодиагностика	Психодиагностика
Профессиональная этика и этикет	Профессиональная этика и этикет	Профессиональная этика и этикет	Профессиональная этика и этикет	Профессиональная этика и этикет
Речевая коммуникация	Речевая коммуникация	Речевая коммуникация	Речевая коммуникация	Речевая коммуникация
Экономика и предпринимательство СКСиТ	Экономика и предпринимательство СКСиТ	Экономика и предпринимательство СКСиТ	Экономика и предпринимательство	Экономика и предпринимательство
Маркетинг в СКСиТ	Маркетинг в СКСиТ	Маркетинг в СКСиТ	Маркетинг туризма	Маркетинг туризма
Информационные технологии. Оргтехника	Информационные технологии. Оргтехника	Информационные технологии. Оргтехника	Информационные системы и технологии	Информационные системы и технологии
Правовое обеспечение СКСиТ	Правовое обеспечение СКСиТ	Правовое обеспечение СКСиТ	Правовое регулирование в туризме	Правовое регулирование в туризме
Техника и технологии СКСиТ	Техника и технологии СКСиТ	Техника и технологии СКСиТ	Страноведение	Страноведение
Инновации в СКСиТ	Инновации в СКСиТ	Инновации в СКСиТ	Технологии туризма	Технологии туризма
Реклама в СКСиТ	Реклама в СКСиТ	Реклама в СКСиТ	Реклама в туризме	Реклама в туризме
Менеджмент в СКСиТ	Менеджмент в СКСиТ	Менеджмент в СКСиТ	Менеджмент туризма	Менеджмент туризма
ДОУ в СКСиТ	ДОУ в СКСиТ	ДОУ в СКСиТ	География туризма	География туризма
Организация питания	Организация питания	Организация питания	Организация питания	Организация питания
История СКСиТ	История СКСиТ	Экономика предприятий СКК	История тур. деятельности	История тур. деятельности
Страноведение	Страноведение	Курортно-рекреационные ресурсы	Технологии гостиничного сервиса	Технологии гостиничного сервиса
Экскурсоведение	Технологии гостиничного сервиса	Экскурсоведение	Экскурсоведение	Экскурсоведение
Транспортное обслуживание	Транспортное обслуживание	Курортология	Транспортное обслуживание	Транспортное обслуживание
Технологии туризма	Анимация в туризме	Анимация в туризме	Анимация в туризме	Анимация в туризме

Тестовые задания по дисциплине **ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ**

1. При каком условии человек становится социальным субъектом?
 - а) активное взаимодействие с окружающим миром
 - б) пассивное взаимодействие с окружающим миром
 - в) любое взаимодействие с окружающим миром
2. Какой подход рассматривает проблемы потребностей человека как активного социального субъекта?
 - а) системный подход
 - б) аксиологический подход
 - в) деятельностный подход
3. Что, согласно теории Э. Фромма, является условием достижения человеком цели – «быть самим собой»?
 - а) быть человеком для всех
 - б) быть человеком для себя
 - в) быть человеком для других
4. Что выступает условием полезности определенной вещи или услуги?
 - а) полезность для всего человечества
 - б) полезность для конкретного общества, социума
 - в) полезность для человека, ее использующего
5. Что может быть подвержено изменению в ходе приспособления человека к внешней среде?
 - а) человеческая природа
 - б) условия социокультурной среды
 - в) условия взаимодействия человека со средой
6. Что выступает как важнейшее условие эволюции человека?
 - а) процесс совершенствования («расширения») сознания
 - б) постепенное изменение условий в ареале существования человека
 - в) адаптируемость человека к изменяющимся условиям внешней среды
7. Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека?
 - а) безграничны
 - б) ограничены
 - в) ситуативные
8. Что ограничивает человека в выборе средств для удовлетворения своих нужд?
 - а) возможности
 - б) потребности
 - в) ценностные ориентации
9. Кто является главным действующим лицом в обществе с рыночной экономикой?
 - а) индивид
 - б) личность
 - в) потребитель
10. Что является предметом изучения сервисологии как науки?
 - а) массовое обслуживание потребителя
 - б) индивидуальное обслуживание потребителя
 - в) способы организации обслуживания потребителя
11. Когда появился человек как уникальный биологический вид *Homo sapiens*?
 - а) более 5 млн. лет назад
 - б) более 2 млн. лет назад
 - в) около 1 млн. лет назад
12. Какова природа человека как целостного существа?
 - а) биологическая
 - б) социальная
 - в) биосоциальная

13. Как характеризует Э. Фромм природу человека?
- а) цельная
 - б) двойственная
 - в) множественная
14. Как называется целостность врожденных и приобретенных свойств человека, придающих ему уникальность?
- а) личность
 - б) индивид
 - в) индивидуальность
15. Как характеризуют восприятие внешней среды, для которой свойственно воссоздание новых элементов посредством спонтанной активности человека?
- а) репродуктивное
 - б) созидательное
 - в) динамическое
16. Как называется процесс, в ходе которого индивид приобретает те или иные личностные качества с целью сохранения культурного опыта, способствующего воспроизводству общества?
- а) социализация
 - б) воспитание
 - в) образование
17. Что является результатом удовлетворения первичных (инстинктивных) потребностей человека?
- а) счастье
 - б) душевное здоровье
 - в) жизнь
18. Какие потребности не отражают специфику человеческой природы?
- а) витальные
 - б) социальные
 - в) духовные
19. Что является характерной чертой общечеловеческих ценностей?
- а) ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни
 - б) ориентированность на инновации и прогресс в достижении рациональных целей
 - в) в равной мере ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни и на инновации
20. Что относят к интеракционистским ценностям и потребностям?
- а) благополучие, комфорт, безопасность
 - б) общение, взаимодействие с другими людьми
 - в) нормы и образцы поведения, одобряемые в данном обществе
21. Что относится к ядру ценностной сферы личности?
- а) фундаментальные нравственные ценности
 - б) ценностный резерв, в котором интенсивно проявляются ценностные конфликты
 - в) малоподвижные ценности прошлых пластов культуры
22. Каким образом происходит взаимодействие ценностей и социального поведения человека в современном мире?
- а) потребности – интересы – ценности
 - б) интересы – потребности – ценности
 - в) ценность – интерес – потребность
23. Как называются неосознанные потребности?
- а) влечения
 - б) интересы
 - в) ориентации

24. Каким образом проявляется степень осознанности и действенности социальных норм в поведении человека?
- а) человек знает о последствиях своих действий для других людей и признает свою ответственность
 - б) человек осознает ответственность за свои поступки
 - в) человек догадывается о последствиях своих действий
25. Что такое потребность?
- а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирующее деятельность по восполнению этого недостатка
 - б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека
 - в) готовность человека к определенной активности и действиям по отношению к какому-либо объекту
26. Какие потребности не относят к числу первичных потребностей?
- а) потребность в самосохранении
 - б) потребность в самоутверждении
 - в) биогенные потребности
27. Кто является автором иерархической теории потребностей?
- а) Э. Фромм
 - б) А. Маслоу
 - в) К. Маркс
28. Как называют переход от общей цели обеспечения жизненного минимума к целям стиля и качества жизни?
- а) интенсивность удовлетворения потребностей
 - б) уровень актуального развития личности
 - в) эволюция структуры потребностей
29. Что относится к потребностям высшего уровня согласно теории А. Маслоу?
- а) личное достоинство
 - б) самореализация
 - в) общение
30. Какова главная идея иерархической теории потребностей?
- а) удовлетворение потребностей низшего порядка позволяет более высоким потребностям мотивировать поведение человека
 - б) на уровне общественной деятельности не существует прямой причинно-следственной связи между потребностью и деятельностью
 - в) человек относится к своим потребностям через отношение к другим людям
31. Какова последовательность возрастания потребностей согласно теории Маслоу?
- а) функциональные потребности – потребности в безопасности – потребности в уважении – социальные потребности – потребности в самоактуализации
 - б) функциональные потребности – потребности в безопасности – социальные потребности – потребности в уважении – потребности в самоактуализации
 - в) функциональные потребности – социальные потребности – потребности в безопасности – потребности в уважении – потребности в самоактуализации
32. На каком уровне проявляются различия в составе, иерархии и значимости потребностей?
- а) на индивидуальном
 - б) на групповом
 - в) на социальном
33. При каком условии уровень удовлетворения материальных потребностей считается нормой для каждой группы населения?
- а) ниже базового
 - б) равен базовому
 - в) выше базового

34. Какие основные группы образуют социальные потребности?
- эгоистические и альтруистические
 - интеллектуальные и духовные
 - групповые и индивидуальные
35. При каком условии в структуре личности человека актуализируются и начинают доминировать потребности достижения целей жизни?
- минимальный уровень удовлетворения потребностей существования
 - базовый уровень удовлетворения потребностей существования
 - минимальный уровень удовлетворения потребностей достижения
36. Какие группы в наиболее общем виде представляют классификацию всех потребностей?
- позитивные и негативные
 - явные и латентные
 - существования и достижения целей
37. Что подразумевает рефрактное состояние потребности по Мерею?
- никакой стимул не способствует пробуждению потребности
 - потребность пассивна, но может быть актуализирована
 - потребность определяет поведение человека
38. Что образуют ценности и соответствующие им блага согласно теории Мерея?
- благополучие
 - комфорт
 - наслаждение
39. Что является предметным содержанием потребности?
- мотив
 - интерес
 - ценностная ориентация
40. Как называется мотивация человека, направленная на увеличение или сохранение максимально высоких способностей человека ко всем видам деятельности?
- мотивация достижения
 - моральная мотивация
 - социальная мотивация
41. На каком уровне возникают социальные мотивы деятельности человека?
- на бессознательном
 - на уровне подсознания
 - на сознательном
42. Что представляют собой сложные мотивы?
- интересы
 - стимулы
 - блага
43. Что относится к основным характеристикам моральных мотивов?
- сила и устойчивость
 - безразличие и интенсивность
 - значимость и социальная адекватность
44. Что будет выступать результатом возрастания проблематичности возможности удовлетворения той или иной потребности?
- увеличение ценности удовлетворения потребности
 - уменьшение ценности удовлетворения потребности
 - актуализация ценности удовлетворения потребности
45. Какие схожие черты имеют ценности и потребности человека?
- иерархическая структура
 - типология благ
 - могут быть первичными и вторичными

46. Что понимают под терминальными ценностями?
- ценности цели
 - ценности средства
 - социально-культурные ценности
47. Что, по мнению А. Адлера, является ведущим идеографическим принципом, объясняющим уникальность человека, его поведения?
- фиктивный финализм
 - жизненный стиль
 - креативное Я
48. Какая наука занимается системным изучением человека?
- антропология
 - аксиология
 - акмеология
49. Что является ключевым вопросом изучения человека в философии?
- сущность человека
 - деятельность человека
 - сознание человека
50. Какая концепция философского изучения человека характеризует его внутренний мир, в котором предпочтение отдается духовным ценностям?
- религиозно-идеалистическая
 - натуралистическая
 - экзистенциальная
51. Какая концепция философского изучения человека рассматривает его как продукт длительной эволюции природы?
- религиозно-идеалистическая
 - натуралистическая
 - социальная
52. Какая концепция философского изучения человека рассматривает его как продукт общественного развития?
- религиозно-идеалистическая
 - натуралистическая
 - социальная
53. Какая концепция философского изучения человека рассматривает его как результат собственной духовной активности?
- религиозно-идеалистическая
 - натуралистическая
 - экзистенциальная
54. Кто из философов внес весомый вклад в развитие религиозно-идеалистической концепции изучения человека?
- Ж. Сартр и А. Камю
 - В. Соловьев и Н. Бердяев
 - Л. Фейербах и З. Фрейд
55. Кто из философов внес весомый вклад в развитие натуралистической концепции изучения человека?
- В. Соловьев и Н. Бердяев
 - Л. Фейербах и З. Фрейд
 - К. Маркс и Ф. Энгельс
56. Кто из философов внес весомый вклад в развитие социальной концепции изучения человека?
- Ж. Сартр и А. Камю
 - Л. Фейербах и З. Фрейд
 - К. Маркс и Ф. Энгельс

57. Кто из философов внес весомый вклад в развитие экзистенциальной концепции изучения человека?
- Ж. Сартр и А. Камю
 - В. Соловьев и Н. Бердяев
 - Л. Фейербах и З. Фрейд
58. Какие потребности называют витальными?
- потребности в материальных благах, необходимые для поддержания жизни
 - религиозные потребности
 - потребности познания
59. Как называется система взглядов, согласно которой человек является центром существующего мира?
- антропоморфизм
 - антропоцентризм
 - антропологизм
60. Что означает биологический ресурс человека?
- социальный потенциал, который определяет перспективу и долговечность общественного бытия человека
 - духовный потенциал, который определяет профессиональную и общественную пригодность человека, продолжительность его активной жизни как субъекта социальной деятельности
 - природный потенциал, который определяет перспективу и долговечность общественного бытия человека, его профессиональную и общественную пригодность, продолжительность его активной жизни как субъекта социальной деятельности
61. Как называется социальная форма общественного бытия?
- общественные отношения
 - человеческая деятельность
 - социальные потребности
62. Какие потребности называются материальными?
- потребности в стремлении приобрести и обогатить свою духовность
 - потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей
 - потребности для других; потребности для себя; потребности вместе с другими
63. Что называется потреблением?
- упрощенное представление реальности с включением процессов выбора товара и покупки
 - способ удовлетворения базисных человеческих потребностей посредством разового или длительного потребления-уничтожения товаров
 - процесс отражения в сознании человека действительности, в результате которого люди приобретают знания, усваивают понятия, осознают окружающий мир
64. Что называется осознанной потребностью?
- объективно необходимые условия существования человека
 - объективно необходимые условия для сохранения и развития статусной позиции
 - представления субъекта о том, что ему необходимо для существования и развития
65. Как называется теория, согласно которой человек с момента своего появления находится в постоянном изменении?
- эволюция человека
 - развитие человека
 - антропогенез
66. Как называется процесс наиболее полного выявления и осуществления личностью своих возможностей, достижения намеченных целей в решении лично значимых проблем, позволяющий максимально полно реализовывать творческий потенциал личности?
- саморазвитие
 - самоорганизация
 - самореализация

67. Как называется состояние, которое, при наличии защиты от опасности, предполагает человеческую деятельность по выявлению, предупреждению, устранению опасностей и угроз, способных погубить индивида, социальную группу, общество, нанести недопустимый объективно и субъективно ущерб, закрыть путь для дальнейшего развития?
- а) безопасность
 - б) сохранение
 - в) защита
68. Как называется неповторимость, культурное своеобразие человека?
- а) индивидуальность
 - б) личность
 - в) духовность
69. Как называется преобразование системы человеческих потребностей?
- а) возвышение потребностей
 - б) трансформация потребностей
 - в) управление потребностями
70. В чем заключается существенный смысл закона возвышения потребностей?
- а) развитие одних и тех же потребностей
 - б) влияние материальных потребностей на духовные
 - в) возникновение новых потребностей и их всестороннее гармоничное развитие
71. Что является ценностным ядром философии потребления?
- а) отношение людей к материальным ценностям
 - б) отношение людей к духовным ценностям
 - в) отношение людей к социальным ценностям
72. Какой принцип обосновывает традиционную философию потребления?
- а) ограничение потребностей
 - б) возвышение потребностей
 - в) управление потребностями
73. Для какого исторического этапа философии потребления была актуальна идея выживания в условиях слабого развития производства и нехватки ресурсов?
- а) традиционный этап
 - б) этап неограниченного потребления
 - в) этап возникновения глобальных проблем
74. Для какого исторического этапа философии потребления была актуальна идея ограничения роста промышленного производства и загрязнения окружающей среды?
- а) традиционный этап
 - б) этап неограниченного потребления
 - в) этап возникновения глобальных проблем
75. На каком историческом этапе философии потребления возникает общество массового потребления?
- а) традиционный этап
 - б) этап неограниченного потребления
 - в) этап возникновения глобальных проблем
76. С какого времени поведение потребителей становится объектом научного изучения?
- а) середина XIX в.
 - б) начало XX в.
 - в) середина XX в.
77. С какого времени поведение потребителей становится объектом научного изучения в России?
- а) начало XX в.
 - б) середина XX в.
 - в) конец XX в.

78. Как называется деятельность по удовлетворению потребностей посредством использования товаров или услуг?
- сервис
 - потребление
 - производство
79. Как называется вид потребления, в котором процесс потребления становится средством подтверждения определенного образа потребителя, его высокого социального положения?
- инструментальное потребление
 - демонстративное потребление
 - идеалистическое потребление
80. Как называется этап принятия потребительского решения, для которого характерно ощущение противоречия между актуальным и желаемым состоянием и которое инициирует весь процесс?
- осознание потребности
 - поиск информации
 - обработка информации
81. Что относится к внутренним источникам информации, которые используют потребители в процессе принятия потребительского решения?
- память и прошлый опыт потребителей
 - средства массовой информации
 - друзья, родственники, эксперты
82. Как называется этап принятия потребительского решения, для которого характерно осознание потребителем удовлетворенности или неудовлетворенности от процесса потребления?
- осознание потребности
 - оценка вариантов
 - покупка товара
83. Как называется вид потребительского поведения, для которого характерно потребление в силу лояльности торговой марке или фирме?
- привычное
 - расширенное
 - импульсивное
84. Как называется вид потребительского поведения, для которого характерно незапланированное потребление, осуществляемое под влиянием внешних стимулов?
- привычное
 - расширенное
 - импульсивное
85. Какие ценности представляют направленность на другого с точки зрения теории поведения потребителей, разработанной Хокинсом, Бестом и Кони?
- молодость, старость, коллективизм, индивидуализм, взрослый, ребенок
 - консерватизм, безопасность, статусная позиция, риск
 - активность, пассивность, материальность, духовность, юмор, серьезность
86. Какие ценности представляют направленность на среду с точки зрения теории поведения потребителей, разработанной Хокинсом, Бестом и Кони?
- молодость, старость, коллективизм, индивидуализм, взрослый, ребенок
 - консерватизм, безопасность, статусная позиция, риск
 - активность, пассивность, материальность, духовность, юмор, серьезность
87. Как называется уровень потребительской культуры, на котором человек потребляет материальные и духовные блага в соответствии с уровнем своих возможностей?
- оптимальный
 - завышенный
 - заниженный

88. Какие ценности представляют направленность на себя с точки зрения теории поведения потребителей, разработанной Хокинсом, Бестом и Кони?
- а) молодость, старость, коллективизм, индивидуализм, взрослый, ребенок
 - б) консерватизм, безопасность, статусная позиция, риск
 - в) активность, пассивность, материальность, духовность, юмор, серьезность
89. На каком уровне потребительской культуры желания и потребности значительно превышают возможности потребителя?
- а) оптимальный
 - б) завышенный
 - в) заниженный
90. На каком уровне потребительской культуры желания и возможности значительно превышают потребности потребителя?
- а) оптимальный
 - б) завышенный
 - в) заниженный
91. Как называется право потребителей, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», в котором устанавливается обязанность органов местного самоуправления или общественных организаций по защите прав потребителей организовать систему информации путем издания бюллетеней, буклетов и пр.?
- а) право на информацию
 - б) право на просвещение в области защиты прав потребителей
 - в) право на возмещение морального вреда
92. Как называется право потребителей, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», в котором устанавливается обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) предоставлять необходимую и достоверную информацию о предприятии, а также о реализуемых товарах (работах, услугах)?
- а) право на информацию
 - б) право на просвещение в области защиты прав потребителей
 - в) право на возмещение морального вреда
93. Как называется право потребителей, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», в котором устанавливается запрет на включение в договор условий, ущемляющих права граждан?
- а) право на возмещение морального вреда
 - б) право на признание условий договора недействительными
 - в) право на безопасность товаров (работ, услуг)
94. Какова трактовка термина «потребитель» согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»?
- а) лицо или организация, потребляющие продукты чьего-либо производства
 - б) гражданин, заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных нужд
 - в) юридическое лицо, заказывающее, приобретающее или использующее товары для собственных нужд с целью извлечения прибыли
95. Как понимает термин «рациональное потребление» Всемирная организация союзов потребителей?
- а) возможность удовлетворить свои основные потребности без ущерба для окружающей среды
 - б) возможность удовлетворить свои материальные потребности без ущерба для социального окружения
 - в) возможность удовлетворить свои духовные потребности без ущерба для собственного здоровья

96. Что представляет собой норма потребления?
- а) научно обоснованный, целесообразный уровень потребления благ и услуг
 - б) фактический уровень потребления благ и услуг
 - в) желаемый уровень потребления благ и услуг
97. Как называется показатель, отражающий количественную и качественную меру благосостояния людей?
- а) потребительский бюджет
 - б) уровень жизни
 - в) потребительская корзина
98. Как называются нормы, в которых выражен предел возможного, выступающие ориентиром деятельности человека?
- а) идеалы
 - б) образцы
 - в) обычаи
99. Как называются нормы повседневной жизни, передающиеся из поколения в поколение в процессе воспитания?
- а) идеалы
 - б) образцы
 - в) обычаи
100. Как называются нормы, в которых выражены правовые и моральные модели поведения человека?
- а) идеалы
 - б) образцы
 - в) обычаи

Тестовые задания по дисциплине

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ/ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Что представляют собой субъект, цель, средство, предмет, действие, результат?
 - а) элементы структуры акта деятельности
 - б) сущность деятельности
 - в) технологию деятельности
2. Как называется кульминация преобразования предмета в соответствии с намеченной целью?
 - а) средство
 - б) действие
 - в) субъект деятельности
3. Что является основной характеристикой акта деятельности в отличие от деятельности как процесса?
 - а) результат
 - б) действие
 - в) завершенность
4. Как называется особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями?
 - а) услуга
 - б) сервис
 - в) потребность
5. К какому виду человеческой деятельности относятся изменение человеком природы, создание окружающего нас мира вещей, преобразование общества и человеческого организма?
 - а) ценностно-ориентационная
 - б) коммуникативная
 - в) материально-преобразовательная
6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требующий предоставления определенных знаний или информации?
 - а) ценностно-ориентационный
 - б) познавательный
 - в) коммуникативный
7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис?
 - а) познавательная
 - б) коммуникативная
 - в) образовательная
8. К какому виду сервисной деятельности можно отнести рекламный сервис?
 - а) материально-производственная
 - б) коммуникативная
 - в) ценностно-ориентационная
9. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?
 - а) познавательная
 - б) материально-производственная
 - в) коммуникативная
10. К какому виду сервисной деятельности относится изготовление всевозможных предметов индивидуального пользования по спецзаказам, транспортировка товаров, ремонт и техническое обслуживание?
 - а) сервисный
 - б) материально-производственный
 - в) технический

11. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/психотерапевта?
 - а) медицинские
 - б) ценностно-ориентационные
 - в) коммуникативные
12. К какому виду сервисной деятельности относится организация презентаций, встреч, конференций, выставок, переговоров, услуги по переводу с одного языка на другой?
 - а) познавательная
 - б) коммуникативная
 - в) информационная
13. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги по организации общения в Интернете?
 - а) информационный сервис
 - б) коммуникативная деятельность
 - в) информационная деятельность
14. Что представляет собой продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека?
 - а) самообслуживание
 - б) сервисная деятельность
 - в) услуга
15. К какой сфере услуг относятся транспортировка грузов и техническое обслуживание оборудования?
 - а) производственные
 - б) материальные
 - в) коллективные
16. К каким услугам относятся оборона страны, поддержание общественной безопасности, учет граждан, регистрация транспортных средств?
 - а) ведомственные
 - б) государственные
 - в) некоммерческие
17. Для какого этапа развития сервисной деятельности характерны переход скрытой роли служанки в домашнем хозяйстве к женщине и передача мелким фирмам и частным предпринимателям многочисленных услуг, выполнявшихся членами семьи?
 - а) доиндустриальный
 - б) индустриальный
 - в) постиндустриальный
18. Что относится к важнейшим прототипам услуг, сформировавшихся в культурах древнего мира?
 - а) бытовые, удовлетворяющие личные потребности
 - б) государственно-правовые и духовные
 - в) ремесленное производство, торговля, денежное обращение
19. Какое государство, считается «пионером» в создании индустрии обслуживания?
 - а) Англия
 - б) Франция
 - в) США
20. Как называется активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?
 - а) бытовое обслуживание населения
 - б) услуги
 - в) сервисная деятельность

21. В каком нормативном документе зафиксирована классификация услуг населению на территории РФ?
- ОКУН ОК 002-93
 - Федеральный Закон «О защите прав потребителя»
 - Федеральный Закон «О сертификации продукции и услуг»
22. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляет работа туроператоров и турагентов, перевозки, размещение, экскурсионные услуги?
- услуги потребителей непроизводственного профиля
 - собственно туристские услуги
 - работа системы предприятий туриндустрии
23. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?
- услуги дополнительного продукта
 - товары туристского ассортимента
 - сопутствующие товары и услуги
24. Какой сектор национальной экономики формирует сфера услуг?
- первичный
 - вторичный
 - третичный
25. Какая форма обслуживания применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральных машин, телевизоров, холодильников и крупной мебели)?
- абонентное обслуживание
 - выездное обслуживание
 - обслуживание на дому
26. Какие услуги возможно оказывать в рамках приема заказов по месту работы?
- изготовление изделий по индивидуальным заказам
 - химчистка, стирка, ремонт бытовых приборов, обуви, доставка выполненного заказа
 - мелкоштучный ремонт, оздоровительные процедуры
27. Как называется процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям?
- лицензирование
 - сертификация
 - стандартизация
28. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными традициями страны, так и с мировыми стандартами?
- культура сервиса
 - этика сервиса
 - нормы сервиса
29. Какая прикладная наука раскрывает социальное значение сервисной деятельности в обществе и жизни людей, обосновывает тот вклад, который может быть сделан в этом направлении персоналом предприятия?
- сервисология
 - сервисная деятельность
 - философия обслуживания
30. Что явилось предпосылкой становления сервисной деятельности как экономической категории?
- процессы самообеспечения и родственной взаимопомощи
 - разделение труда работников в Новое время
 - разделение труда в промышленном и сельскохозяйственном производстве

31. В какой научной школе услуги определяются как нематериальные блага в противопоставление конкретному товару?
- английская политэкономия
 - исторический материализм
 - концепция «общества всеобщего благоденствия»
32. Какой аспект экономики рассматривался как более важный до середины XX века?
- производительный труд, связанный с созданием техники, товаров повседневного спроса
 - непроизводительный труд в сфере обслуживания
 - технологические нововведения
33. В какой период развитие получает концепция «общества потребления», в которой обосновывается возможность удовлетворения многообразных личных потребностей за счет как промышленного роста, так и технологических нововведений?
- XIX в.
 - на рубеже XIX–XX вв.
 - в середине XX в.
34. Что, по мнению социологов, обусловило интенсивное развитие сферы услуг в XX веке?
- увеличение свободного времени у работников современного производства
 - внедрение технологических новинок в промышленное производство
 - распространение грамотности
35. Как называется экономическая модель, где огромная роль принадлежит не вещественным ресурсам, под которыми подразумеваются профессиональные качества работников?
- индустриальная модель
 - постиндустриальная модель
 - индустриально-сервисная модель
36. Какой тип классификации услуг используется в межгосударственной практике ряда развитых стран?
- по сфере применения услуг
 - по типу услуг
 - по типу услуг и сфере их применения
37. В каких странах классификация услуг произведена на основе отраслевого подхода?
- США
 - Россия
 - страны Западной Европы
38. В каких странах классификация услуг произведена на основе содержательно-функциональных критериев?
- США
 - Россия
 - страны Западной Европы
39. На каких принципах основывается деятельность субъектов сервисной деятельности?
- принцип рыночного обмена
 - принцип правовой и административно-организационной регламентации
 - принцип бескорыстия и добровольности
40. Что понималось в советской экономике как единая отрасль с фиксированными границами, которая контролировалась государством и включала в себя государственные предприятия и организации, занятые оказанием населению определенных услуг?
- производственная сфера
 - непроизводственная сфера
 - сфера обслуживания
41. Какой сектор, согласно системе национальных счетов, формирует сфера услуг в национальной экономике?
- первичный
 - вторичный
 - третичный

42. Как называется совокупность хозяйственных объектов и хозяйствующих субъектов, которые нацелены на удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей людей?
- инфраструктура
 - производственная инфраструктура
 - социальная инфраструктура
43. К какой разновидности сервиса относятся дошкольное воспитание, туристские, художественно-эстетические и другие услуги?
- социально-культурный сервис
 - сервис сферы общественного устройства
 - хозяйственно-бытовой сервис
44. Для какой социально-экономической модели XX в. характерна масштабная доля государственного участия в хозяйстве и общественной жизни?
- капиталистическая
 - социалистическая
 - смешанная
45. Что такое экстернализация услуг?
- масштабное появление новых видов и форм сервисной деятельности, берущих на себя те функции по удовлетворению общественных потребностей, которые до этого являлись составной частью промышленного производства или самообслуживания в рамках семьи и самостоятельных видов активности населения
 - система общественных благ, которые являются неделимыми и не могут быть перераспределены индивидуальным потребителям на коммерческой основе
 - новое качество государственных служб, осуществляющих социальную работу, которое сводится к тому, что имеет место разукрупнение учреждений социальной сферы с целью их приближения к запросам потребителей
46. Для какой исторической эпохи характерно отсутствие услуг в чистом виде при участии любого члена сообщества в коллективном труде, в самообслуживании?
- доисторический период
 - древний мир
 - античность
47. В какой исторический период внесемейные услуги становятся важной частью хозяйственной и социальной практики?
- доисторический период
 - древний мир
 - средневековье
48. Для какой исторической эпохи характерно появление прототипа кредитно-финансовых учреждений и профессиональных корпораций?
- древний мир
 - средневековье
 - Новое время
49. В какой исторический период в странах Западной Европы зарождались услуги современного типа?
- Новое время
 - индустриальный период
 - постиндустриальный период
50. Для какой исторической эпохи характерно появление наукоемких, информационно-компьютерных технологий, а также возрастание роли услуг в общественной жизни?
- Новое время
 - индустриальный период
 - постиндустриальный период

51. В какой среде в первобытном обществе зарождаются элементы деятельности как прототипа сферы услуг?
- а) дружеские отношения
 - б) семейные отношения
 - в) общественные отношения
52. Какие виды услуг появились в древнем мире?
- а) социальные
 - б) государственные и правовые
 - в) банковские
53. Какая социальная группа в древнем мире пользовалась услугами других лиц?
- а) люди свободных профессий, мастера своего дела
 - б) семья как коллектив родственников и домочадцев
 - в) любой член общества
54. В какой сфере в эпоху Средневековья складывается и ярко прослеживается отношение «производители услуг – потребители»?
- а) ремесленное производство
 - б) путешествия
 - в) религия
55. Что является важной характеристикой образа жизни человека индустриального общества?
- а) фиксированное свободное время
 - б) высокая насыщенность повседневной жизни техническими средствами
 - в) внимание к сложившейся традиционной культуре
56. Что является ключевой позицией «потребительского общества»?
- а) проблема производства материальных благ и услуг имеет первостепенное значение
 - б) материальные блага и услуги могут производиться в неограниченном количестве
 - в) производство материальных благ и услуг ограничено внешними факторами
57. Как называется процесс, связанный с появлением в жизни людей компьютерной техники и автоматизированных систем управления?
- а) промышленная революция
 - б) информационная революция
 - в) сервизация экономики
58. Что является отличительной чертой постиндустриальной экономики?
- а) рост промышленного производства
 - б) увеличение доли вещественного продукта
 - в) увеличение доли невещественного продукта
59. Какие виды услуг входили в так называемое «бесплатное потребление» в советское время?
- а) медицинское обслуживание, образование, предоставление жилья
 - б) жилищно-коммунальные услуги, кооперативное строительство жилых домов
 - в) услуги дошкольных учреждений, домов отдыха, санаториев
60. Что понимается под сервисной деятельностью в современном мире?
- а) процесс удовлетворения человеческих потребностей
 - б) процесс создания материальных и нематериальных ценностей с целью получения прибыли
 - в) активность людей, вступающих во взаимодействия по реализации различных услуг
61. Что является основной целью сервисной деятельности?
- а) создание ценностей
 - б) удовлетворение потребностей
 - в) получение прибыли

62. Как называется сторона, участвующая в сервисной деятельности, которая обладает многообразными потребностями и желает получить определенные блага?
- продавец
 - производитель
 - потребитель
63. Как называется сторона, участвующая в сервисной деятельности, которая оказывает определенные услуги, предоставляя другой стороне обладать некоторыми благами?
- производитель
 - потребитель
 - покупатель
64. Что придает сервисной деятельности внеэкономический характер?
- ценностные ориентации и запросы потребителей
 - материальные и нематериальные ресурсы производителя
 - профессиональные и личностные качества работников
65. Что являлось определяющим признаком сервисной деятельности как сферы непроизводительного труда до середины XX века?
- партнерское взаимодействие производителя и потребителя услуг
 - одновременность процессов потребления и производства услуг
 - невещественный, неосязаемый результат труда
66. В какой исторический период происходит интенсивное развитие услуг в экономике стран Западной Европы и США?
- на рубеже XIX–XX вв.
 - 50–60 годы XX в.
 - 70–80 годы XX в.
67. Что понимается под невещественными ресурсами общества в рамках индустриально-сервисной экономики?
- профессиональные и личностные качества работников
 - ценностные ориентации и запросы потребителей
 - информационные ресурсы
68. Что является основной проблемой научной классификации услуг?
- проникновение услуг во все сферы экономики
 - многообразие услуг
 - выбор классификационных критериев
69. На каких принципах основывается деятельность субъектов сервиса на современном этапе?
- бескорыстность и добровольность предоставления услуг
 - принципы рыночного обмена
 - принципы семейственности и дружеского обмена
70. В чем заключается специфика труда в сервисной деятельности?
- не вносит конструктивных изменений в окружающий мир и облик человека
 - отношения производителей и потребителей услуг носят конкурентный характер
 - отражает совместные усилия производителя и потребителя услуг
71. Что относится к специфическим признакам услуги как экономического явления?
- услуги обладают определенной потребительской стоимостью
 - потребитель не может стать собственником услуг
 - потребитель может протестировать и оценить услуги до момента их оплаты
72. Что не входит в состав сервисного продукта как комплексного явления?
- труд всех субъектов сервисной деятельности
 - используемые материальные вещества и ресурсы
 - профессиональные и личностные качества работников сервиса
73. Как соотносятся понятия «сфера услуг» и «сервисная деятельность»?
- сфера услуг является пространством реализации сервисной деятельности

- б) сфера услуг не является частью сервисной деятельности
 - в) сфера услуг представлена услугами, предоставляемыми на коммерческой основе, а в сервисную деятельность входят услуги, предоставляемые на безвозмездной основе
74. Что придает сфере услуг черты индустриального производства?
- а) прямая связь с потребителем на конечном этапе производства
 - б) масштабные объемы выпуска продукции
 - в) характер труда работников
75. Что не относится к механизму государственно-правового регулирования сервисной деятельности?
- а) стандартизация и сертификация услуг
 - б) лицензирование отдельных видов деятельности
 - в) технологизация и информатизация процесса обслуживания
76. Как называется деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортабельность труда?
- а) стандартизация
 - б) сертификация
 - в) лицензирование
77. Как называется процедура, посредством которой независимая сторона дает письменную гарантию соответствия услуги заданным требованиям?
- а) стандартизация
 - б) сертификация
 - в) лицензирование
78. Как называется документ, разрешающий осуществление определенного вида деятельности при обязательном соблюдении оговоренных требований и условий?
- а) сертификат
 - б) лицензия
 - в) свидетельство об аккредитации
79. Как называется форма договорных отношений, при которой производитель услуги, защищенной торговой маркой, предоставляет своим партнерам эксклюзивные права по кооперации в области производства и сбыта данного вида услуг?
- а) консалтинг
 - б) мерчендайзинг
 - в) франчайзинг
80. Как называется комплекс мер направленных на привлечение внимания покупателей, а также деятельность по подготовке товаров к продаже в розничной сети?
- а) консалтинг
 - б) мерчендайзинг
 - в) франчайзинг
81. Как называется форма услуг в сфере науки и техники, состоящая в доведении научно-исследовательских разработок на коммерческой основе до стадии производства?
- а) лизинг
 - б) консалтинг
 - в) инжиниринг
82. Что называют жизненным циклом услуги или сервисного продукта?
- а) временный период существования услуги или сервисного продукта на рынке
 - б) временный период существования фирмы-производителя на рынке
 - в) временной период создания, разработки и планирования производства услуги или сервисного продукта на рынке

83. Для какой стадии жизненного цикла услуги или сервисного продукта характерно получение наибольшей прибыли?
- первой
 - второй
 - третьей
84. Возможно ли увеличение традиционного жизненного цикла услуги или сервисного продукта?
- возможно за счет продуманного изменения рыночной тактики
 - возможно только за счет введения сопутствующих услуг
 - невозможно
85. Как называется система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители по отношению к потребителю?
- сервис
 - услуга
 - обслуживание
86. Какой вид обслуживания всегда осуществляется бесплатно?
- предпродажное обслуживание
 - постпродажное обслуживание
 - обслуживание в пределах салона-магазина
87. Что представляет собой гарантийное обслуживание?
- бесплатное обслуживание
 - обслуживание на основе документального поручительства фирмы-производителя
 - бесплатное обслуживание на основе документального поручительства фирмы-производителя обязательств по обслуживанию покупателей в течение определенного срока
88. Что понимается под формой обслуживания?
- разновидности услуг
 - определенные способы предоставления услуг
 - условия, в которых происходит обслуживание потребителя
89. Как называется форма обслуживания, при которой мобильные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы?
- комбинированная
 - выездное обслуживание
 - обслуживание на дому
90. Как называется форма обслуживания, при которой потребитель может удовлетворять некоторые потребности собственными силами?
- самообслуживание
 - бесконтактное обслуживание
 - абонементное обслуживание
91. Как называется комплекс полезных свойств услуги, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым обеспечивается установленный уровень удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей?
- качество услуг
 - безопасность услуг
 - культура сервиса
92. Как называются свойства услуги, представляющие совокупность показателей, которые проявляются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические характеристики?
- производственные
 - функциональные
 - потребительские

93. Какие свойства услуги отражают реальное качество продукции или услуг?
- а) производственные
 - б) функциональные
 - в) потребительские
94. Какой подход к определению качества услуги считается оптимальным?
- а) учет производственно-физических показателей, выраженных в цифровой форме
 - б) учет субъективных оценок потребителей
 - в) учет производственно-физических показателей, выраженных в цифровой форме и субъективных оценок потребителей
95. При каком условии потребитель оценивает качество услуги положительно?
- а) фактические параметры услуги совпадают с ожиданиями потребителя
 - б) фактические параметры услуги не совпадают с ожиданиями потребителя
 - в) фактические параметры услуги не потребовали значительных материальных затрат
96. Какой процент клиентов фирмы, выражающих полную удовлетворенность обслуживанием и приверженность данной фирме, считается благоприятным показателем выполнения стандартов качества?
- а) 90–95%
 - б) 50–60%
 - в) 25–30%
97. Как называется разновидность маркетинга, используемая в сфере сервиса, которая определяет умение персонала обслужить клиента?
- а) внешний маркетинг
 - б) внутренний маркетинг
 - в) маркетинг взаимодействия
98. Как называется вид маркетинга, связанного с систематическим анализом потребностей рынка для выбора сервисным предприятием нового направления деятельности, выбора более эффективного сервисного продукта, определения целевых групп потребителей?
- а) операционный маркетинг
 - б) стратегический маркетинг
 - в) маркетинг услуг
99. Как называется вид маркетинга, который конкретизирует инструментально-деятельностную сторону стратегии?
- а) операционный маркетинг
 - б) стратегический маркетинг
 - в) маркетинг услуг
100. Что значит позиционирование услуги?
- а) выработка комплекса мер, направленных на обеспечение конкурентоспособного положения на рынке
 - б) расширение уже освоенного рынка
 - в) создание многолетнего плана маркетинга

Тестовые задания по дисциплине ПСИХОДИАГНОСТИКА

1. Что представляет собой психодиагностика?
 - а) налаживание нормальной обстановки в рабочем коллективе с использованием оптимальных ресурсов
 - б) область психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения особенностей личности
 - в) область практических знаний, необходимых для выстраивания эффективного взаимодействия специалиста с клиентом
2. Что является основной целью психодиагностики?
 - а) прогнозирование поведения
 - б) коррекция поведения
 - в) планирование поведения
3. Как называются скрытые внутренние психологические факторы, которые обуславливают определенное поведение и особенности человека?
 - а) психодиагностические признаки
 - б) психодиагностические методы
 - в) психодиагностические категории
4. Как называется комплексная характеристика, включающая сведения о пригодности методики и информацию о том, какова ее практическая полезность, эффективность?
 - а) валидность
 - б) достоверность
 - в) репрезентативность
5. Что относится к основным эмоциональным состояниям, подвергающимся диагностике?
 - а) грусть, страх, удивление
 - б) активное внимание, тревога, стрессовая мобилизация
 - в) потребности и мотивы
6. Что относится к основным функциональным состояниям, подвергающимся диагностике?
 - а) грусть, страх, удивление
 - б) активное внимание, тревога, стрессовая мобилизация
 - в) потребности и мотивы
7. На каком уровне самоопределение личности проявляется как акт выявления и утверждения своего отношения к различным элементам жизнедеятельности и жизни в целом?
 - а) сознания
 - б) подсознания
 - в) бессознательного
8. Как называется проявление личности, включающее своеобразное сочетание особенностей, отличающих одного человека от другого, уникальные свойства личности?
 - а) индивид
 - б) персона
 - в) индивидуальность
9. Как называется одна из основных сфер личности, включающая субъективно окрашенные реакции, отношения к окружающему миру, усилия и их переживания?
 - а) потребностно-мотивационная
 - б) эмоционально-волевая
 - в) когнитивно-познавательная
10. Как называется одна из основных сфер личности, которую представляют как получение, хранение, узнавание, воспроизведение, забывание и преобразование информации?
 - а) потребностно-мотивационная
 - б) эмоционально-волевая
 - в) когнитивно-познавательная

11. Как называется одна из основных сфер личности, к которой относятся межличностные обмены информацией, взаимодействия, отношения?
 - а) межличностно-социальная
 - б) действенно-практическая
 - в) экзистенциально-бытийная
12. Как называется одна из основных сфер личности, которая проявляется в состояниях самоуглубления, переживания своей самости, свойствах личности, обусловленных сопричастностью своему бытию в мире?
 - а) межличностно-социальная
 - б) действенно-практическая
 - в) экзистенциально-бытийная
13. Как называется характеристика личности, определяющая интенсивность, продолжительность, частоту и разнообразие выполняемых действий или деятельностей какого-либо рода?
 - а) эмоциональность
 - б) активность
 - в) саморегуляция
14. Что относится к мотивационному компоненту характера?
 - а) активность
 - б) саморегуляция
 - в) побуждение
15. К какой группе методик относятся тесты, опросники, проективные методики, психофизиологические методики?
 - а) формализованные методики
 - б) малоформализованные методики
 - в) неформализованные методики
16. Как называется одна из этических норм, обязательство неразглашения информации или ограничение ее распространения определенным кругом лиц?
 - а) конфиденциальность
 - б) ответственность
 - в) креативность
17. Что является интегральной характеристикой личности, которая обуславливает ее основные процессы?
 - а) устойчивость
 - б) эмоциональность
 - в) доминантность
18. Как называется совокупность представлений человека о себе, взаимосвязанных с его самооценкой, являющаяся важным регулятором поведения личности человека?
 - а) теория самости
 - б) Я-концепция
 - в) теория черт личности
19. Как называется способность человека эмоционально отзываться на переживания другого?
 - а) эмпатия
 - б) эмоциональность
 - в) мораль
20. Как называется совокупность бессознательных потребностей, мотивов, желаний, руководствующихся принципом удовольствия, в структуре личности, определенной З. Фрейдом?
 - а) Оно
 - б) Эго
 - в) Сверх-Эго

21. Как называется слой личности в теории З. Фрейда, обусловленный воздействием культуры, который противостоит биологическим влечениям?
- Оно
 - Эго
 - Сверх-Эго
22. Как характеризуется состояние личности «Я–Родитель» с позиции транзактного анализа Э. Берна?
- заботливое, утешающее, помогающее или грозящее и критикующее
 - воспринимающее и логически перерабатывающее информацию
 - непосредственное или приспособляющееся, или протестующее
23. Кто разработал социометрический подход к изучению личности в психологии?
- Э. Берн
 - К. Юнг
 - Я. Морено
24. Каким образом социометрический подход к изучению личности позволяет производить коррекцию в развитии личности?
- путем трансформации социальных связей
 - путем расширения репертуара ролей
 - путем трансформации социальных связей и расширения репертуара и содержания ролей
25. Как называется процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний?
- интроспекция
 - рефлексия
 - мотивация
26. Как можно назвать поведение клиента, который пришел в офис с уже сформированным решением, а свои желания он выражает четко и ясно?
- активный клиент
 - пассивный клиент
 - грамотный клиент
27. Как называется научно-целенаправленное и определенным образом фиксируемое восприятие исследуемого объекта?
- наблюдение
 - эксперимент
 - опрос
28. Как называется метод исследования в психологии, при котором исследователь активно вмешивается в деятельность испытуемого с целью создания условий, в которых выявляется какой-либо психологический факт?
- наблюдение
 - эксперимент
 - опрос
29. Как называется метод исследования, направленный на получение информации, заключенной в словесных сообщениях испытуемого?
- наблюдение
 - эксперимент
 - опрос
30. Что относится к достоинствам эксперимента как метода исследования?
- естественность, независимость от умений испытуемых оценивать свои действия
 - пассивность, наличие элементов субъективизма
 - активность позиции наблюдателя, возможность повторения, контролируемые условия проведения

31. Какой метод используют для получения сведений о предмете исследования в чистом виде?
- наблюдение
 - эксперимент
 - опрос
32. Что не относится к методу опроса?
- наблюдение
 - анкетирование
 - беседа
33. Что такое тестирование?
- краткосрочное задание, выполнение которого может служить показателем совершенства некоторых психических функций
 - метод диагностики, для которого характерен акцент на численное представление некоторой психологической переменной
 - средство для объективного и стандартизированного измерения выборки поведения
34. Как называется диагностическая процедура, основанная на формировании набора вопросов о поведении или предпочтениях обследуемого (для подсчета количества баллов в качестве критерия используется частота проявления того или иного признака)?
- тесты интеллекта
 - тесты достижения
 - личностные опросники
35. Как называется совокупность заданий, выполнение которых не требует специальных знаний, умений и навыков и позволяет оценить общий уровень интеллекта?
- проектирование
 - тест достижения
 - тест интеллекта
36. К какой группе тестовых заданий относится тест цветовых выборов Люшера?
- проективный метод
 - тест достижения
 - тест интеллекта
37. Как называют метод диагностики, позволяющий оценить уровень или степень овладения каким-либо видом деятельности?
- проективный метод
 - тесты достижения
 - тесты интеллекта
38. Как называются тестовые задания, предполагающие самостоятельное конструирование ответа?
- закрытого типа
 - открытого типа
 - установление правильного соответствия
39. Как называется показатель оценки качества диагностических методов, характеризующий способность выборки испытуемых достаточно точно отражать характеристики контингента испытуемых?
- валидность
 - достоверность
 - репрезентативность
40. Как называют данные, получаемые путем регистрации каких-либо психических проявлений в реальной жизни?
- L-данные
 - Q-данные
 - T-данные

41. Как называют данные, получаемые с помощью объективных тестов в строго контролируемых условиях?
- L-данные
 - Q-данные
 - T-данные
42. Как называют данные, получаемые с помощью опросников и других методов самооценок?
- L-данные
 - Q-данные
 - T-данные
43. Как называется сфера личности человека, ориентированная на получение информации из окружающего мира и ее первичную обработку?
- перцептивная
 - потребностно-мотивационная
 - интеллектуально-познавательная
44. Что преобладает в поведении людей с визуальным способом восприятия?
- жесты в плоскости выше плеч, высокий голос, быстрый темп речи, скованные судорожные движения
 - жесты в плоскости ниже груди, низкий голос, медленный темп речи, движения плавные, свободные
 - жесты в плоскости выше плеч, медленный темп речи, свободные движения
45. Как называется характеристика индивида со стороны его динамических особенностей (интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний)?
- характер
 - восприятие
 - темперамент
46. Как называется особый вид способностей, проявляемых в успешности творческой деятельности?
- креативность
 - рефлексия
 - апперцепция
47. Какой тип темперамента относится к слабому?
- сангвиник
 - флегматик
 - меланхолик
48. Как называется индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей личности, определяющее типичные для нее способы поведения и жизнедеятельности в конкретных ситуациях?
- темперамент
 - восприятие
 - характер
49. Как называют метод сбора первичных данных на основе вербальной коммуникации?
- наблюдение
 - анкетирование
 - беседа
50. Какими особенностями поведения личности характеризуется отношение к другим людям?
- добросовестность, трудолюбие, инициативность, консерватизм
 - общительность, откровенность, чуткость, замкнутость, высокомерие
 - аккуратность, бережливость, неряшливость, скупость

51. Какими особенностями поведения личности характеризуется отношение к общественной и личной собственности?
- а) добросовестность, трудолюбие, инициативность, консерватизм
 - б) общительность, откровенность, чуткость, замкнутость, высокомерие
 - в) аккуратность, бережливость, неряшливость, скупость
52. Какими особенностями поведения личности характеризуется отношение к деятельности?
- а) скромность, самокритичность, эгоизм, самолюбие, самоуверенность
 - б) добросовестность, трудолюбие, инициативность, консерватизм
 - в) общительность, откровенность, чуткость, замкнутость, высокомерие
53. Какими особенностями поведения личности характеризуется отношение к себе?
- а) скромность, самокритичность, эгоизм, самолюбие, самоуверенность
 - б) добросовестность, трудолюбие, инициативность, консерватизм
 - в) общительность, откровенность, чуткость, замкнутость, высокомерие
54. Кто является инициатором введения в практику психологических исследований термина «тест»?
- а) Д. Векслер
 - б) Г. Айзенк
 - в) Дж. Кэттел
55. Как называется самосознание личности, формирующееся в процессе общения на основе языка и мышления?
- а) «Я»
 - б) «Я»-образ
 - в) имидж
56. Как понимается среда, в которой «Я» можно представить как результат выделения индивидом самого себя?
- а) природа
 - б) сообщество других людей
 - в) внутренний мир человека
57. Что является источником формирования «Я»?
- а) окружающие люди
 - б) социальные процессы
 - в) психические изменения личности
58. Чем определяется содержание «Я»?
- а) процессом самосознания личности
 - б) социальными отношениями, в которые включен человек
 - в) внутренними потребностями личности
59. Какие компоненты присутствуют в любом состоянии «Я»?
- а) деятельность, психика, сознание
 - б) сознание, подсознание, бессознательное
 - в) разум, воля, чувства
60. Как называется компонент «Я», позволяющий дать описание ситуации?
- а) разум
 - б) воля
 - в) чувства
61. Как называется компонент «Я», позволяющий дать эмоциональную оценку ситуации?
- а) разум
 - б) воля
 - в) чувства
62. Как называется компонент «Я», выступающий источником предписания?
- а) разум
 - б) воля
 - в) чувства

63. Сколько «Я» существует у каждого психически нормального индивида?
- два «Я»: «Я»-образ и реальное «Я»
 - три «Я»: «Я»-образ, реальное «Я» и имидж
 - четыре «Я»: «Я»-образ, реальное «Я», идеальное «Я», имидж
64. Как называются наши мысли и знания о самих себе, где самооценка носит осознанный характер и выступает в форме самоуважения?
- реальное «Я»
 - «Я»-образ
 - идеальное «Я»
65. Как называется компонент «Я», содержащий, как правило, не осознаваемую и не всегда положительную оценку индивида?
- реальное «Я»
 - «Я»-образ
 - идеальное «Я»
66. Что представляет собой внешний компонент «Я»?
- реальное «Я»
 - имидж
 - идеальное «Я»
67. Как называется наука, изучающая человека, его эмоциональное состояние по жестам, мимике, позам и т.п.
- просодика
 - паралингвистика
 - кинесика
68. Как называются своеобразные заменители слов или фраз в общении?
- жесты-иллюстраторы
 - жесты регуляторы
 - жесты-эмблемы
69. Какие типы диагностических методик используют при экспресс-диагностике мотивов и целей потребителей?
- формализованные методики
 - малоформализованные методики
 - компьютерные методики
70. Каким людям присуща твердая, угловатая, ходульная походка?
- медлительным и ленивым
 - зажатым и робким
 - самоуверенным и самодовольным
71. О чем говорит посадка человека на край стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру?
- высокая степень заинтересованности в предмете разговора
 - сильная самоуверенность
 - постоянная готовность к действиям
72. При каком эмоциональном состоянии уголки губ опущены?
- гнев
 - удивление
 - страх
73. При каком эмоциональном состоянии брови подняты вверх?
- гнев
 - страдание
 - радость
74. К какой области относятся особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, смех, плач, вздохи?
- проксемика
 - паралингвистика
 - кинетика

75. Как называется способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания?
- эмпатия
 - идентификация
 - рефлексия
76. Как называются ошибки, связанные с переоценкой человека, превосходящего нас по каким-либо параметрам?
- фактор привлекательности
 - фактор «отношения к нам»
 - фактор превосходства
77. Как называются ошибки при формировании первого впечатления?
- эффект ореола
 - эффект превосходства
 - эффект привлекательности
78. Как называется процесс объяснения причин поведения другого человека?
- суггестия
 - казуальная атрибуция
 - аттракция
79. Как называется способность вмешательства в процесс формирования своего образа у собеседника?
- казуальная атрибуция
 - самоподача
 - первое впечатление
80. Как называется психологическая реакция, противодействующая внушению?
- казуальная атрибуция
 - аттракция
 - контрсуггестия
81. Что представляет собой суть самоподачи?
- управление поведением собеседника
 - управление вниманием собеседника
 - управление реакцией собеседника
82. Что из перечисленного не относится к видам контрсуггестии?
- авторитет
 - непонимание
 - аттракция
83. Как называется модель поведения и общения, накладывающая характерный отпечаток на действия человека в любых ситуациях?
- стиль общения
 - транзакция
 - самоподача
84. Как называется общение, при котором к собеседнику относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей?
- ритуальное
 - манипулятивное
 - гуманистическое
85. Как называется образец поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций?
- социальная роль
 - социальный стереотип
 - стиль общения
86. Что не относится к особенностям социальных стереотипов?
- «экономия мышления» за счет обезличивания и формализации общения
 - стойкость и переход по наследству

- в) чем ближе к социальному объекту, тем грубее социальный стереотип
87. Что включает в себя каждый социальный стереотип?
- а) описание, предписание и оценку ситуации
 - б) описание, объяснение и анализ
 - в) оценку ситуации, методы решения и анализ
88. Как называется прием манипулирования социальными стереотипами, при котором используются стереотипы, смысл которых не вполне ясен, но вызывает положительные эмоции?
- а) навешивание ярлыков
 - б) блистательная неопределенность
 - в) апелляция к большинству
89. Как называется прием манипулирования социальными стереотипами, при котором используются старые символы, имеющие определенную ценность?
- а) простонародность
 - б) навешивание ярлыков
 - в) перенос
90. Что характерно для состояния «ап-тайм»?
- а) внимание полностью сосредоточено на информации, поступающей извне
 - б) внимание направлено вовнутрь
 - в) обнаружение изменений состояния других людей
91. Что характерно для состояния «даун-тайм»?
- а) внимание полностью сосредоточено на информации, поступающей извне
 - б) внимание направлено вовнутрь
 - в) обнаружение изменений состояния других людей
92. Как называется бессознательная форма общения, которая скрепляет отношения, повторяя позы тела, жесты и особенности голоса собеседника?
- а) калибровка
 - б) присоединение
 - в) раппорт
93. Как называются коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системой ценностей и неумением слушать собеседника?
- а) личностные барьеры
 - б) физические барьеры
 - в) семантические барьеры
94. Как называются коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникации?
- а) личностные барьеры
 - б) физические барьеры
 - в) семантические барьеры
95. На какой дистанции должна происходить коммуникация специалиста с клиентом?
- а) 0,5–07 м
 - б) около 1 м
 - в) 1,2–3,5 м
96. Как называется процесс интерпретации и определения индивидом побудительных причин своего поведения и действий других людей?
- а) атрибуция
 - б) трансактный анализ
 - в) экспресс-диагностика
97. Кто является автором конституционной типологии личности?
- а) З. Фрейд
 - б) Я. Морено
 - в) Э.Кречмер

98. Как называется тип личности, для которого характерно хрупкое телосложение с плоской грудной клеткой, узкими плечами и удлиненными конечностями, а также склонность к размышлению и абстракции, ранимость и чувствительность?
- а) шизотимик
 - б) циклотимик
 - в) истотимик
99. Как называется тип личности, для которого характерно пропорциональное телосложение, развитая мускулатура, широкий плечевой пояс, а также невысокая гибкость мышления, хорошая механическая память и упорство в достижении цели?
- а) шизотимик
 - б) циклотимик
 - в) истотимик
100. Как называется тип личности, для которого характерен малый или средний рост, выраженная жировая ткань, выпуклая грудная клетка, круглая голова на короткой шее, а также активность, присутствие здравого смысла, общительность?
- а) шизотимик
 - б) циклотимик
 - в) истотимик

Тестовые задания по дисциплине
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

1. Что такое мораль?
 - а) совокупность исторически сложившихся принципов, норм, правил поведения людей, которые регулируют их отношения как друг с другом, так и с обществом
 - б) нормы, служащие для оценки поведения людей
 - в) принципы, согласно которым люди должны строить свое поведение
2. Как называется система строгого служебного подчинения младших старшим?
 - а) субординация
 - б) регламент
 - в) церемония
3. Как называется показатель нравственного развития, характеризующий способность личности строить свою трудовую деятельность в соответствии с социально одобренными нормами, требованиями профессиональной этики на основе безусловного признания в качестве разделяемой высшей ценности — человека, человеческой жизни, здоровья и благополучия других людей?
 - а) нравственная надежность работника
 - б) моральная надежность работника
 - в) этическая надежность работника
4. Как называется учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности и законах исторического развития, а также социальной роли?
 - а) этика
 - б) нравственность
 - в) этика туристского бизнеса
5. Какой мыслитель связывал мораль с самосовершенствованием личности?
 - а) Б.Спиноза
 - б) Т.Гоббс
 - в) Д.Юм
6. Какой тип «культурного человека» относится к античности:
 - а) человек мусический
 - б) человек-богослов
 - в) человек универсальный
7. Какой тип «культурного человека» относится к средневековью:
 - а) человек мусический
 - б) человек-богослов
 - в) человек универсальный
8. Какой тип «культурного человека» относится к эпохе Нового времени:
 - а) человек мусический
 - б) человек-богослов
 - в) человек-специалист
9. Какой тип «культурного человека» относится к эпохе Возрождения:
 - а) человек мусический
 - б) человек-богослов
 - в) человек универсальный
10. Как называется важнейший принцип культуры античности?
 - а) «золотой середины», «разумной меры»
 - б) обходительности
 - в) диалога
11. Какие слова не относятся к основным категориям этики?
 - а) рай и ад
 - б) совесть, честь и достоинство
 - в) счастье и смысл жизни

12. Как называется прикладная наука, которая изучает факторы формирования и проявления в деловой (профессиональной) сфере моральных критериев и норм в отношениях между служащими и руководством фирмы, между производителями и потребителями, между фирмами, а также фирмами и государством?
 - а) профессиональная этика
 - б) этика предпринимательства
 - в) управленческая этика
13. Как называется вид деловой этики, базирующейся на основных этических принципах предпринимательской деятельности, таких как честность, открытость, верность данному слову, уважение к клиенту фирмы и т.д., что в свою очередь, позволяет эффективно функционировать на туристском рынке в соответствии с действующим законодательством и установленными правилами и традициями?
 - а) этика туристского бизнеса
 - б) управленческая этика
 - в) этика дипломатов
14. Как называется система норм нравственного поведения руководителя, которая заключается в необходимости совмещать основные профессиональные управленческие принципы с общегуманистическими, нравственными требованиями и предполагает знание основных норм взаимоотношений между людьми, между личностью и коллективом, а также между коллективами?
 - а) управленческая этика
 - б) этика сферы предпринимательства
 - в) светский протокол
15. Как называются кодексы, регламентирующие правила поведения в организации?
 - а) корпоративные
 - б) профессиональные
 - в) этические
16. Что выдвигает в качестве основной цели деятельности компании теория метрокорпорации?
 - а) получение прибыли, но честным путем
 - б) создание благотворительных обществ
 - в) получение прибыли, но помимо этого служение на благо общества
17. Какое основное этическое требования предъявляется к бизнесу?
 - а) деловитость
 - б) честность
 - в) конструктивность
18. Каковы ограничения по продолжительности совещаний?
 - а) не более двух часов
 - б) не более трех часов
 - в) не более четырех часов
19. Какое из эстетических требований к рекламе определяется как достоверное и впечатляющее создание образа изделия с целью демонстрации его достоинств?
 - а) оригинальность
 - б) броскость
 - в) выразительность
20. Какой принцип кодекса о рекламе запрещает при пропаганде товаров и услуг злоупотреблять доверием покупателей, использовать недостаточность их знаний и неопытность?
 - а) честности
 - б) благопристойности
 - в) правдивости

21. Как определяется образ организации, складывающийся у клиентов, партнеров, общественности?
 - а) положение в обществе
 - б) имидж организации
 - в) наименование организации
22. Как называется совещание, которое проводится с целью получения информации о текущем состоянии дел на предприятии или фирме?
 - а) инструктивное
 - б) оперативное
 - в) проблемное
23. Какие важнейшие этические требования предъявляются к совещаниям?
 - а) честность и прямолинейность
 - б) оперативность и проблемность
 - в) деловитость и конструктивность
24. Как называются все процедурные элементы совещания во временном измерении?
 - а) порядок совещания
 - б) регламент
 - в) этапы совещания
25. Что можно преподнести в качестве деловых подарков повторно?
 - а) цветы, шоколад, спиртные напитки
 - б) галстук
 - в) духи
26. Какое этическое требование выдвигается к руководителю при приеме посетителей?
 - а) пунктуальность
 - б) конструктивность
 - в) функциональность
27. Какие речевые клише допустимы при телефонном разговоре (в случае если кого-то просят пригласить к телефону)?
 - а) «Кто спрашивает?»
 - б) «Кто звонит?»
 - в) «Представьтесь, пожалуйста»
28. В какое время суток допустимо производить телефонные звонки на домашний номер?
 - а) 9.00–22.00
 - б) 9.00–23.00
 - в) 8.00–23.00
29. Кто должен заканчивать телефонный разговор?
 - а) тот, кому звонят
 - б) инициатор звонка
 - в) любая из сторон
30. Каков оптимальный объем делового письма?
 - а) 3 страницы А4
 - б) 2 страницы А4
 - в) 1 страницу А4
31. Кто определяет место и время переговоров?
 - а) инициатор встречи
 - б) приглашенная сторона
 - в) по взаимной договоренности
32. В каком порядке указывается адрес на конверте?
 - а) имя, отчество, фамилия
 - б) дом, улица, город, страна
 - в) Ф.И.О., дом, улица, город, страна, индекс

33. Какое место в автомобиле считается самым почетным местом?
- а) место рядом с водителем
 - б) место на заднем сидении за водителем
 - в) место на заднем сидении с правой стороны от водителя
34. Как называется стратегический прием, когда ультимативное воздействие на противника оказывается путем собственного ослабления контроля над ситуацией?
- а) «пропускной режим»
 - б) «закрытая дверь»
 - в) «прием затвора»
35. К какому стилю поведения относятся люди, которые смотрят на всю проблему в целом и используют в своей работе творческий подход?
- а) фактический
 - б) интуитивный
 - в) нормативный
36. Какой метод начала деловой беседы предполагает постановку множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться?
- а) метод снятия напряжения
 - б) метод зацепки
 - в) метод стимулирования игры воображения
37. До какого сигнала телефонного аппарата следует брать трубку?
- а) первого–второго
 - б) третьего
 - в) четвертого
38. Какие речевые клише можно использовать, если вы неверно набрали номер?
- а) «А какой у вас номер?»
 - б) «Простите, ваш номер ... ?»
 - в) «Пока»
39. Как называется процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон?
- а) компромисс
 - б) переговоры
 - в) уступка
40. Что пишут в приглашении на официальный вид приема, если мужчинам необходимо прийти во фраках?
- а) black tie
 - б) white tie
 - в) R.S.V.P.
41. Как называется визитная карточка, на которой не указываются адрес и телефон?
- а) стандартная
 - б) представительская
 - в) карточка фирмы
42. Что включает содержание визитной карточки бизнесмена?
- а) название предприятия, фамилию, инициалы, должность и телефон
 - б) название предприятия, телефон
 - в) фамилию и инициалы, название предприятия
43. Что нужно предпринять, если вам вручают визитную карточку?
- а) поблагодарить
 - б) вручить свою визитную карточку
 - в) использовать ее для записи дополнительной информации о владельце карточки
44. Каким образом принято в России загибать визитную карточку в случае отсутствия адресата?
- а) всю левую сторону
 - б) верхний левый угол
 - в) верхний правый угол или всю правую сторону

45. Каков оптимальный срок ответа с момента получения официального письма?
- 5 дней
 - 10 дней
 - 7 дней
46. В каком случае необходимо сообщить в трехдневный срок о получении письма?
- если оно государственной важности
 - если оно требует дополнительной проработки и принято к сведению
 - если оно требует незамедлительного ответа
47. Для кого предназначена программа пребывания, в которой отражены следующие вопросы: встреча делегации, деловая часть программы, приемы, культурная программа, поездки по стране, проводы делегации с указанием ответственных лиц?
- для иностранных партнеров
 - для принимающей стороны
 - для пресс-службы
48. Что означает для собеседника жест «почесывание подбородка»?
- принимает решение
 - отрицательно к вам относится
 - смущен
49. К категории каких жестов относится жест «собираение несуществующих ворсинок»?
- готовности
 - неуверенности
 - несогласия
50. О чем свидетельствует рукопожатие прямой, не согнутой рукой?
- дружелюбия собеседника
 - желания сохранить дистанцию между вами
 - подчинении вам
51. Как называется прием, который организуется женой министра иностранных дел в определенное время и день недели?
- чай
 - журфикс
 - официальный прием
52. Что означает сокращение RSVP?
- нужно ответить немедленно и обязательно
 - нужно ответить в письменной форме
 - нужно прийти на прием во фраке
53. Какое место считается самым почетным на приеме с участием женщин?
- справа от хозяйки
 - слева от хозяйки
 - напротив хозяина
54. В каком порядке хозяин представляет гостей друг другу?
- мужчину женщине в любом случае
 - мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины
 - женщину мужчине в любом случае
55. В какое время устраиваются приемы типа коктейль или фуршет?
- 15.00–18.00
 - 16.00–19.00
 - 17.00–20.00
56. К каким приемам относится прием «барбекю»?
- дневным
 - вечерним
 - деловым

57. Как правила этикета предписывают мужчинам в деловой сфере носить рубашки?
- а) на голое тело
 - б) в зависимости от погодных условий
 - в) на нижнее белье (майку) в любое время года
58. В какой ситуации мужчинам можно расстегнуть пиджак?
- а) когда неудобно в застегнутом пиджаке
 - б) когда мужчина садится
 - в) сидя в кресле
59. Как должен быть застегнут пиджак делового мужчины?
- а) на все пуговицы
 - б) на все пуговицы, кроме нижней
 - в) на одну верхнюю пуговицу
60. Какова длина юбки деловой женщины?
- а) до колена или чуть ниже
 - б) до щиколотки
 - в) любая, кроме мини
61. Как называется костюм, состоящий из пиджака в черно-серую полоску и черных брюк?
- а) фрак
 - б) смокинг
 - в) сако
62. Как называется черный вечерний пиджак с открытой грудью и длинными, обшитыми шелком лацканами?
- а) фрак
 - б) визитка
 - в) смокинг
63. Что нельзя одевать с вечерним платьем?
- а) перчатки
 - б) жакет
 - в) шляпу
64. Какой должна быть длина галстука в завязанном виде?
- а) доходить до пояса
 - б) закрывать пряжку брюк
 - в) доходить до середины груди
65. Как следует подавать визитную карточку в Японии, если вы стремитесь показать уважение?
- а) одной рукой
 - б) двумя руками
 - в) через посредника
66. Как называются правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах?
- а) придворный этикет
 - б) общегражданский этикет
 - в) дипломатический этикет
67. Допустимо ли при собеседовании задавать вопрос о возможностях продвижения по службе?
- а) да
 - б) нет
 - в) в зависимости от ситуации
68. Какая страна считается родиной этикета?
- а) Франция
 - б) Греция
 - в) Италия

69. В каком веке началось облагораживание нравов?
- XIV век
 - XVI век
 - XVIII век
70. При каком монархе во Франции процесс развития этикета достиг высшей точки?
- Людовик XIII
 - Людовик XIV
 - Людовик XV
71. С какого века Франция стала законодательницей всемирного этикета и моды?
- XVI
 - XVII
 - XVIII
72. Какой царь в России начал преобразования в области этикета?
- Петр I
 - Иван IV
 - Екатерина I
73. Что означает этикетная ситуация?
- общение, связанное с выполнением правил этикета
 - правильная линия поведения
 - практически любая ситуация общения, в которой участники общения существенно различаются по своим социальным признакам
74. Что означает в переводе слово «моветон»?
- неэтичное поведение
 - признак дурного тона
 - поведение, выходящее за рамки
75. Что относится к задачам этикета?
- соединение сфер взаимоотношений людей в обществе
 - привитие норм нравственности
 - изучение правил этикета
76. Кто первым протягивает руку для пожатия?
- тот, с кем поздоровались
 - тот, кто поздоровался
 - мужчина
77. Может ли мужчина сам представиться женщине, находящейся в обществе другого мужчины?
- может
 - не может
 - может лишь в том случае, если он предварительно познакомится с ее спутником
78. Как представляют знакомого, если гость приходит со своим знакомым?
- прежде всего хозяину, затем хозяйке и гостям
 - прежде всего хозяйке, затем хозяину и гостям
 - прежде всего хозяйке, затем присутствующим женщинам, хозяину
79. Как здоровается гость?
- сначала с хозяином, затем с хозяйкой и гостями
 - сначала с гостями, затем с хозяйкой и хозяином
 - сначала с хозяйкой, затем с хозяином и гостями
80. Как правила этикета предписывают обращение к женщине?
- женщина, гражданка
 - дама, госпожа
 - сеньора
81. Верно ли, что один человек должен представляться паре, группе, обществу?
- да
 - нет
 - только мужчина

82. Кто здоровается (в общем случае) первым согласно правил приветствия?
- а) старший по возрасту
 - б) женщина
 - в) младший по возрасту
83. Как правила этикета предписывают обращаться к мужчине?
- а) мужчина
 - б) господин
 - в) гражданин, товарищ
84. Допускают ли правила этикета кушать на улице?
- а) да
 - б) нет
 - в) только если очень голоден и рядом никого нет
85. Каковы правила прощания или приветствия знакомого в транспорте:
- а) не рекомендуется произносить его имя и фамилию
 - б) рекомендуется произносить его имя и фамилию
 - в) рекомендуется уступать ему дорогу
86. Следует ли спрашивать разрешения на телефонный звонок у хозяев, если вы находитесь в гостях?
- а) нет
 - б) да
 - в) нет, если это ваши родственники
87. Можно ли выразить соболезнования по телефону, если вы живете в одном городе?
- а) да
 - б) нет
 - в) да, если скончался ваш родственник
88. Если вы встретили знакомого(ую), можете ли вы после приветствия продолжить общение?
- а) да
 - б) нет
 - в) инициативу должна проявить женщина или старший
89. Должен ли мужчина, согласно правилам хорошего тона, оплачивать проезд своей спутницы в общественном транспорте?
- а) да
 - б) нет
 - в) не всегда
90. Как раскладывают вилки при сервировке обеда?
- а) зубцами вверх
 - б) зубцами вниз
 - в) на ребро
91. Как правильно раскладывают десертные приборы?
- а) вилку кладут ручкой вправо
 - б) нож и ложку кладут ручками влево
 - в) нож и ложку кладут ручками вправо
92. Каков порядок выбора блюд, если гости приглашены в кафе или ресторан?
- а) они сами выбирают блюда и делают заказ
 - б) они сами выбирают блюда, но заказ делает пригласивший
 - в) пригласивший предлагает те или иные блюда и напитки и делает заказ
93. Как следует брать хлеб с пирожковой тарелки?
- а) правой рукой
 - б) левой рукой
 - в) не имеет значения

94. Как называется совокупность правил, традиций, регулирующих порядок совершения дипломатических актов?
- а) протокол
 - б) дипломатический этикет
 - в) правила поведения
95. Как называется род парадного сюртука с вырезанными спереди полами и длинными узкими фалдами сзади?
- а) смокинг
 - б) фрак
 - в) официальный деловой костюм
96. Можно ли использовать пепельницу для складывания в нее различных предметов?
- а) да
 - б) нет
 - в) если ничего подходящего нет, то можно
97. Какой вид женских туфель можно носить согласно делового этикета?
- а) босоножки
 - б) туфли-лодочки
 - в) сабо
98. Каким образом необходимо проходить в театре к своим местам?
- а) лицом к сцене
 - б) лицом к сидящим зрителям
 - в) любым удобным способом
99. Каким образом рассаживаются две семейные пары в театре или на представлении?
- а) мужчина, женщина, мужчина, женщина
 - б) дамы садятся в центре, мужчины по краям
 - в) мужчины садятся в центре, дамы по краям
100. Какой этический кодекс имеет международный статус и является основным этическим инструментом для туристов и туристских организаций?
- а) Хартия туризма
 - б) Глобальный этический кодекс туризма
 - в) Кодекс рекламной этики

Тестовые задания по дисциплине **РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

1. Что является важнейшим средством человеческого общения?
 - а) язык
 - б) речь
 - в) мышление
2. На какие группы делятся коммуникативные средства передачи информации от человека к человеку?
 - а) вербальные и знаковые
 - б) вербальные и мимические
 - в) вербальные и невербальные
3. Что является одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека?
 - а) язык
 - б) речь
 - в) мышление
4. Как называется одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека?
 - а) информационная
 - б) эмотивная
 - в) метаязыковая
5. Как называется процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования?
 - а) внутренняя речь
 - б) внешняя речь
 - в) речевое высказывание
6. Как называют языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной?
 - а) внутренняя речь
 - б) внутреннее высказывание
 - в) размышление
7. Как называется один из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию?
 - а) подготовка высказывания
 - б) переход к внешней речи
 - в) переход к внутренней речи
8. На какие группы подразделяют вербальные речевые коммуникации по форме?
 - а) устная и письменная
 - б) внешняя и внутренняя
 - в) прямая и опосредованная
9. По какому признаку дифференцированы следующие типы речевой коммуникации — монолог, диалог, полилог?
 - а) условие общения
 - б) количество участников общения
 - в) цель общения
10. Что относится к основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации?
 - а) слушание и чтение
 - б) говорение и письмо
 - в) слушание и говорение
11. Что считается необходимой формой речевой коммуникации работника контактной зоны с клиентом при оказании социально-культурных услуг?
 - а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог

12. Что относят к основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации?
- а) слушание и чтение
 - б) говорение и письмо
 - в) слушание и говорение
13. Что считается основной целью речевой коммуникации?
- а) обмен информацией
 - б) получение информации
 - в) передача информации
14. Что является результатом соблюдения человеком речевых норм, свойственных людям соответствующего круга?
- а) психическое здоровье
 - б) жизненный стиль
 - в) социальный статус
15. Как называется тип речевой культуры, для которого характерно максимально полное владение всеми возможностями национального языка?
- а) полнофункциональный
 - б) среднелитературный
 - в) обиходный
16. Как называют явление, при котором некоторые слова имеют больше одного общепринятого значения, что может послужить причиной непонимания?
- а) синонимия
 - б) полисемия
 - в) омонимия
17. Каким является национальный язык по составу?
- а) монолитный
 - б) цельный
 - в) многообразный
18. Как называется взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи, а предметом которого выступает именно характер отношения между его участниками?
- а) деловое общение
 - б) неформальное общение
 - в) этикет
19. Каким образом следует поступить, если клиент после разговора с работником уходит, не сделав заказ?
- а) сдержанно и спокойно выразить недовольство
 - б) попрощаться вежливо и выразить надежду на повторный визит
 - в) попытаться задержать клиента, предложив ему чашку чая
20. Какая фраза способствует достижению согласия в конфликтной ситуации при коммуникации работника контактной зоны с клиентом?
- а) «Вы сильно ошибаетесь»
 - б) «Возможно я ошибаюсь, давайте спокойно разберемся»
 - в) «Вы не знаете наших правил»
21. Как называется стиль речи, отличающийся точностью формулировок, безличностью изложения, большим количеством устойчивых оборотов, клише?
- а) научный
 - б) официально-деловой
 - в) публицистический
22. Как называется стиль произношения с достаточно четкой артикуляцией, характерный для ситуаций делового общения?
- а) нейтральный
 - б) разговорный
 - в) смешанный

23. Как называется разновидность национального языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью?
- функциональный стиль речи
 - диалект
 - жаргон
24. Как называют диалект, распространенный в Ярославской, Костромской, Вологодской, Архангельской, Новгородской областях с характерным «оканьем» и «цоканьем»?
- северорусский
 - среднерусский
 - сибирский
25. Для какой разновидности национального языка характерно отсутствие в речи норм литературного языка?
- просторечие
 - жаргон
 - разговорная речь
26. Как называют речь людей, объединенных общей деятельностью, при общении на производственные темы?
- социальный жаргон
 - профессиональный жаргон
 - сленг
27. В чем заключается отличие жаргона от других разновидностей национального языка?
- использование специфической лексики
 - построение грамматических конструкций
 - использование нецензурной лексики
28. Как называются слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначаемых ими понятий?
- историзмы
 - архаизмы
 - варваризмы
29. Как называется совокупность устойчивых идиоматических выражений?
- фонетика
 - фразеология
 - морфология
30. Как называют совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закреплённых в процессе общественной коммуникации?
- речевая коммуникация
 - речевая норма
 - культура речи
31. Что относят к наиболее известным системам грамматических норм устной речи?
- орфография
 - орфоэпия
 - стилистика
32. Что относится к основной характеристике принципа коммуникативной целесообразности в речи?
- направленность на соответствие целям и условиям общения
 - зависимость от коммуникативных способностей участников общения
 - зависимость от профессиональных целей и задач
33. Что демонстрирует культура речи человека?
- уровень психофизиологического развития
 - интеллектуальное развитие и внутреннюю культуру
 - внешний вид и манеры поведения

34. Какие основные критерии культуры речи выделяют в современной науке?
- а) правильность и коммуникативная целесообразность речи
 - б) коммуникативная целесообразность и выразительность речи
 - в) логичность изложения и выразительность речи
35. Как называется подбор и организация средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения?
- а) уместность
 - б) эстетичность
 - в) чистота речи
36. К какой группе навыков относят усвоение норм, обеспечивающих культуру речи и способствующих повышению эффективности общения?
- а) речевая деятельность
 - б) коммуникативная деятельность
 - в) невербальное общение
37. Как называется рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов?
- а) слушание
 - б) чтение
 - в) письменная речь
38. Какое умение является одним из необходимых условий эффективности в процессе коммуникации?
- а) быстро говорить
 - б) эмоционально высказаться
 - в) быстро и рационально читать
39. Для какого вида чтения характерно общее знакомство с содержанием текста, выявление его основных идей и проблем, пренебрегая второстепенными деталями?
- а) ознакомительное чтение
 - б) чтение-просмотр
 - в) быстрое чтение
40. Что относится к избыточной информации, заложенной в содержании какого-либо текста?
- а) многословные описания
 - б) возможность использования данной информации на практике
 - в) выходные данные издания
41. Что является одним из условий эффективности чтения?
- а) умение отделять основную информацию от второстепенной
 - б) способность краткого изложения содержания прочитанного
 - в) необходимость графического выделения элементов текста
42. Какова роль ключевых слов, содержащихся в любом абзаце текста?
- а) смысловая нагрузка
 - б) конструктивная нагрузка
 - в) семантическая нагрузка
43. Как называется этап чтения, цель которого — выявление основного значения текста в результате перекодирования прочитанного с опорой на ключевые слова?
- а) заключительное преобразование
 - б) количественное преобразование
 - в) качественное преобразование
44. Что относится к основным правилам составления конспекта?
- а) фиксация биографических данных автора
 - б) сохранение композиции конспектируемого источника
 - в) выделение иллюстраций и их подробное описание

45. Как называется краткая характеристика статьи, книги с точки зрения ее назначения, содержания, и других особенностей с целью дать общее представление о материале?
- аннотация
 - конспект
 - резюме
46. Как называется краткое изложение содержания нескольких источников, посвященных одной теме?
- реферат
 - реферат-резюме
 - реферат-обзор
47. Как называется рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи?
- декламация
 - аудирование
 - письмо
48. К какому этапу речевой деятельности относится смысловая интерпретация содержания?
- первичный этап речевой деятельности
 - кульминационный этап речевой деятельности
 - заключительный этап речевой деятельности
49. Как называется критерий, характеризующий умение человека слушать?
- профессионализм
 - толерантность
 - коммуникабельность
50. Что относится к объективным факторам, влияющим на эффективность процесса слушания?
- интеллектуальные способности слушателя
 - акустические характеристики помещения
 - уровень общей культуры слушателя
51. Какие способности человека предполагают умение эффективно слушать?
- слуховая способность
 - профессионализм и коммуникабельность
 - внимательность, способность к пониманию и запоминанию
52. Что не относится к целям эффективного слушания?
- анализ фактов и идей
 - совершенствование собственной речи
 - проверка слуховой способности
53. Что является одним из факторов, влияющих на эффективность слушания, обращенных к основным желаниям и нуждам слушателя?
- мотивация
 - интерес
 - потребность
54. Что непосредственно влияет на эффективность слушания?
- эмоциональное состояние человека
 - специальные способности человека
 - социальный статус человека
55. Каким образом слушатель способен понимать речь оратора?
- быстрее, чем говорит оратор
 - медленнее, чем говорит оратор
 - в синхронном темпе с оратором
56. Какой процесс строится на понимании логики изложения, а не фиксация несвязанных, обрывочных фрагментов?
- реферирования

- б) конспектирования
 - в) анализа информации
57. Какой прием чаще всего используют при конспектировании?
- а) упрощение грамматических конструкций и сокращение слов
 - б) подробное описание определенного аспекта проблемы
 - в) иллюстрирование
58. Что понимают под аббревиатурой?
- а) сокращение по начальным буквам слов
 - б) пропуск нескольких букв в середине слова
 - в) сокращение по нескольким первым буквам
59. Что является одним из основных правил сокращения слов?
- а) незнакомые слова не следует записывать полностью
 - б) сокращенное слово должно быть понятным в данном контексте
 - в) сокращенное слово должно оканчиваться на гласном звуке
60. Как называется характеристика текста, предполагающая единство формы и содержания, его организованность, структурность и оформленность?
- а) целенаправленность
 - б) целостность
 - в) проблемность
61. Как называется мыслительная задача, которую автор должен решить в тексте?
- а) цель
 - б) тема
 - в) проблема
62. Какой формой речевой коммуникации является устная монологическая речь?
- а) простая форма речевой коммуникации
 - б) элементарная форма речевой коммуникации
 - в) сложная форма речевой коммуникации
63. Как понимается риторика в современной теории речевой коммуникации?
- а) наука об ораторском искусстве
 - б) свод правил ораторского искусства
 - в) теория ораторского искусства
64. Как называется речь, направленная на то, чтобы подтолкнуть слушателей к тем или иным действиям, воздействуя, прежде всего, на волю?
- а) убеждающая
 - б) мотивационная
 - в) побуждающая
65. Как называется способ устранения конфликтной ситуации в речевом общении?
- а) использование нейтрализующей фразы
 - б) оперативное пресечение конфликта
 - в) способствование свободному развитию конфликта
66. Для какой части речевого высказывания характерны следующие задачи: ретроспективный обзор затрагиваемой темы, разъяснение основных понятий темы?
- а) вступление
 - б) основная часть
 - в) заключение
67. Что неуместно в основной части выступления?
- а) приведение достоверных аргументов, раскрывающих суть темы
 - б) использование цитат
 - в) использование анекдотов
68. Какова специфика освоения мастерством устной монологической речи?
- а) приходит с опытом
 - б) передается генетически
 - в) нельзя тренировать

69. Что, кроме профессиональных знаний, может способствовать достижению крупных успехов в деловом мире?
- а) способность хорошо говорить
 - б) владение актерскими навыками
 - в) умение быстро адаптироваться в новом коллективе
70. Что недопустимо при публичном монологическом выступлении?
- а) наблюдение за реакцией аудитории
 - б) реагировать на провокационные реплики
 - в) потеря самоуверенности, заметная усталость
71. Как называется форма речевой коммуникации, представляющая общение двух субъектов посредством языка?
- а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог
72. Какова специфика речевого поведения каждого участника диалога?
- а) можно разбить на такты
 - б) легко спрогнозировать
 - в) не поддается влиянию извне
73. Что не является причиной нарушения общения?
- а) разрыв причинно-следственных связей в ходе общения
 - б) отсутствие общего языка общения
 - в) отсутствие симпатий у партнеров по общению
74. Чем характеризуется деловой уровень общения?
- а) четкая ролевая дифференциация участников
 - б) большое разнообразие обсуждаемых тем
 - в) частые отклонения от темы
75. Каким образом должны относиться участники диалога друг к другу для достижения взаимопонимания в деловом общении?
- а) установление взаимной симпатии участников диалога обязательно
 - б) независимо от симпатий участников диалога друг к другу взаимоотношения будут достигнуты
 - в) установление симпатии одного из участников диалога к другому
76. Какое впечатление может произвести на слушателей малосодержательная речь, произнесенная фонетически безупречно?
- а) благоприятное
 - б) неблагоприятное
 - в) безразличное
77. Какое понятие включает в себя три основных показателя: правильность артикуляции, степень ее отчетливости и манеру выговаривать слова?
- а) дикция
 - б) фонация
 - в) интонация
78. Что относится к недостаткам манеры выговаривать слова?
- а) четкая артикуляция
 - б) шумные вдохи и выдохи перед началом фразы
 - в) высокий темп речи
79. Что можно выразить с помощью интонации?
- а) эмоции
 - б) мысли
 - в) смысл
80. Что называют логическим ударением?
- а) изменение высоты тона голоса на протяжении высказывания

- б) выделение с помощью интонации наиболее важного слова в высказывании
 - в) своего рода интонационная транскрипция высказывания
81. Как называется воспринимаемая слушателем интенсивность высказывания?
- а) громкость речи
 - б) темп речи
 - в) интонация
82. Что является необходимым условием эффективной тренировки исполнения речи?
- а) произнесение вслух
 - б) произнесение «про себя»
 - в) произнесение по слогам
83. Как называются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации?
- а) речевая тактика
 - б) речевой этикет
 - в) речевая стратегия
84. Как соотносится использование речевых тактик в ситуациях бытового и делового общения?
- а) одни и те же речевые тактики
 - б) абсолютно разные речевые тактики
 - в) частично речевые тактики совпадают
85. Как называется речевая тактика, использующая приемы, показывающие, что общее мнение основано на конкретных фактах?
- а) обобщение
 - б) приведение примера
 - в) контраст
86. В чем заключается основной принцип речевой тактики «черный оппонент»?
- а) партнеру по общению задается несколько вопросов с таким расчетом, чтобы на один из них он не смог ответить
 - б) на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией
 - в) партнеру задается несколько вопросов, на которые он обязательно должен ответить утвердительно
87. Как характеризуется собеседник, который стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали, бывает резок, насмешлив?
- а) доминантный
 - б) мобильный
 - в) ригидный
88. Что является характерным признаком ригидного собеседника?
- а) легко входит в разговор, часто перескакивает с темы на тему
 - б) четко формулирует свою позицию, логичен, но испытывает трудности при вступлении в речевую коммуникацию
 - в) не стремится владеть инициативой, застенчив, скромен
89. Что понимается под социальной зоной среди пространственных зон общения, выделенных А. Пизом?
- а) расстояние, на котором происходит общение на официальных приемах и дружеских вечеринках
 - б) дистанция, выдерживаемая с посторонними людьми, знакомыми не очень хорошо
 - в) дистанция, выдерживаемая обычно при общении с большой группой людей
90. Что не относится к основным элементам невербального общения?
- а) интонация
 - б) поза
 - в) жесты

91. Какое состояние может выражать человек в социальной группе, согласно модели, разработанной Э. Берном?
- Я–Школьник
 - Я–Подросток
 - Я–Ребенок
92. Чем характеризуется состояние Я–Взрослый в общении?
- использование выражений заповедей, запретов, норм и правил
 - использование выражений одобрения, готовности оказать помощь, навязчивой заботливости
 - раскрепощенное и объективное поведение, способность выдвигать и выбирать альтернативы
93. Какой тип общения называют параллельным трансактом?
- Ребенок–Ребенок
 - Ребенок–Взрослый
 - Ребенок–Родитель
94. В чем проявляется культура общения работника контактной зоны?
- умение выслушать покупателя и грамотно сформулировать свои идеи
 - умение сформулировать свои мысли
 - умение выслушать посетителя
95. Как быстро создается у клиента впечатление о работе предприятия в процессе общения?
- в первые минуты общения
 - в первые полчаса общения
 - после повторного посещения предприятия
96. Как называется вид слушания, которое выражается в умении собеседника молча сопереживать, не вмешиваясь в речь говорящего и не перебивая его?
- нерефлексивное
 - рефлексивное
 - эмпатическое
97. Как называется функциональный стиль, который используется в общественно-политической сфере, в ораторских выступлениях, в газетных жанрах, и для которого характерно сочетание тенденции к экспрессивности и стандарту?
- деловой
 - научный
 - публицистический
98. Как называется словесное изложение, разъяснение и подтверждение какой-либо мысли, которое приводит к получению нового знания о предмете?
- повествование
 - описание
 - рассуждение
99. Как называется важный показатель общей культуры, включающий нормативность речи, ее правильность, соответствие требованиям современного языка?
- культура речи
 - грамотность речи
 - выразительность речи
100. Как называется одно из требований, предъявляемых к речи работника контактной зоны, которое включает в себя сопровождение речи красивыми жестами, приятной мимикой и соответствующей интонацией?
- грамотность речи
 - выразительность речи
 - содержательность речи

Тестовые задания по дисциплине
**ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ
СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

1. Как называется наука, которая изучает законы и взаимосвязи производства, распределения, обмена и потребления материальных благ, а также отношения людей, возникающие во время этих процессов?
 - а) экономика
 - б) экономическая теория
 - в) экономический анализ
2. Как называется уровень функционирования отдельных организаций в экономической теории?
 - а) макроэкономика
 - б) микроэкономика
 - в) мегаэкономика
3. Как называется уровень национальной экономики в экономической теории?
 - а) макроэкономика
 - б) микроэкономика
 - в) мегаэкономика
4. Как называется уровень функционирования мирового хозяйства в экономической теории?
 - а) макроэкономика
 - б) микроэкономика
 - в) мегаэкономика
5. Что представляют собой экономические институты?
 - а) формальные законы, существующие в обществе
 - б) неформальные традиции, обычаи, кодексы поведения, существующие в обществе
 - в) набор правил, особым образом структурирующий общественные взаимоотношения
6. Как называется активная сторона экономических отношений, способная путем вовлечения экономических институтов осуществлять процесс общественного производства?
 - а) экономические агенты
 - б) функции экономической теории
 - в) механизм контроля экономических институтов
7. Как называется экономический агент, стремящийся к получению максимально возможной прибыли от реализации товаров и услуг, которую он расходует не только на удовлетворение личных нужд, но и на расширение производства?
 - а) домохозяйство
 - б) фирма, организация
 - в) банк
8. Что называется экономическим благом?
 - а) все, что способно удовлетворить человеческую потребность
 - б) элементы, используемые для производства товаров и услуг
 - в) благо, которое является результатом экономической деятельности
9. Что называется экономическими ресурсами?
 - а) все, что способно удовлетворить человеческую потребность
 - б) элементы, используемые для производства товаров и услуг
 - в) благо, которое является результатом экономической деятельности
10. Какие экономические блага входят в группу нематериальных благ?
 - а) естественные дары природы, полезные ископаемые, продукты производства
 - б) настоящие, будущие, краткосрочные, долгосрочные
 - в) блага, воздействующие на развитие способностей человека

11. Как называется группа экономических ресурсов, которую образуют физические, умственные, психические способности людей, направленные на производство благ?
 - а) природные
 - б) трудовые
 - в) материальные
12. Что относится к ограниченным ресурсам?
 - а) все виды экономических ресурсов, которые в результате использования теряют свои качественные и количественные свойства
 - б) солнечная энергия, энергия ветра, воды, земли
 - в) время
13. Как называется фаза экономического кругооборота, для которого характерно создание экономических благ с использованием всевозможных ресурсов?
 - а) производство
 - б) распределение
 - в) потребление
14. Как называется фаза экономического кругооборота, для которого характерно предоставление произведенных благ в распоряжение участников общественного производства?
 - а) распределение
 - б) потребление
 - в) обмен
15. Какой вопрос отражает проблему экономического выбора, связанную с определением технологии производства?
 - а) Что производить?
 - б) Как производить?
 - в) Для кого производить?
16. Что называется рынком в экономической теории?
 - а) система отношений и связей, которая возникает в результате взаимодействия производителей и потребителей материальных и нематериальных благ
 - б) система экономических отношений, складывающаяся между отдельными индивидами, социальными группами и характеризующаяся экономическими отношениями присвоения, отчуждения, хозяйственного использования и экономической реализации
 - в) совокупность экономических отношений между экономическими субъектами по поводу движения товаров и денег, которые основываются на взаимном согласии, эквивалентности и конкурентности
17. Как называется результат экономического и социального развития общества, развития специализации и кооперации труда, международного сотрудничества?
 - а) национальное хозяйство
 - б) материальное производство
 - в) непродовольственная сфера
18. Что называется отраслью в экономической теории?
 - а) единый комплекс взаимосвязанных экономических единиц, отличающих общественное воспроизводство в пределах национальных границ
 - б) группа качественно однородных хозяйственных единиц, характеризующихся особыми условиями производства в системе общественного разделения труда, с однородной продукцией и выполняющих общую функцию в национальном хозяйстве
 - в) интеграционная структура, характеризующая взаимодействие различных хозяйственных единиц и их элементов, разных стадий производства и распределения продукта

19. Как называется совокупность институциональных единиц, имеющих сходные экономические цели, функции, поведение?
- а) сектор
 - б) межотраслевой комплекс
 - в) национальная экономика
20. Для какого сектора экономики характерно производство продуктов и услуг, предназначенных для использования непосредственно производителями или владельцами предприятий, а также предоставленных другим потребителям бесплатно или по ценам, не влияющим на спрос?
- а) рыночного
 - б) нерыночного
 - в) смешанного
21. Для какого сектора экономики характерно производство товаров и услуг, предназначенных для реализации по ценам, оказывающим значительное влияние на спрос на эти товары и услуги?
- а) рыночного
 - б) нерыночного
 - в) смешанного
22. Как называется инициативная самостоятельная деятельность, направленная на получение прибыли?
- а) предпринимательство
 - б) производство
 - в) хозяйственные отношения
23. Кто имеет право заниматься предпринимательской деятельностью на территории РФ?
- а) физические лица
 - б) юридические лица
 - в) физические и юридические лица
24. Что является обязательным условием приобретения статуса предпринимателя?
- а) опубликование в периодической печати
 - б) государственная регистрация
 - в) разрешение налоговых органов
25. Как называется основная форма организации предпринимательства?
- а) предприятие
 - б) объединение
 - в) фонд
26. Как называется экономическая категория, отражающая совокупную общественную потребность в различных товарах с учетом платежеспособности покупателей?
- а) предложение
 - б) спрос
 - в) сегмент рынка
27. Как называется номенклатура продукции, представленной на рынке товаров продавцом для реализации по установленной или договорной цене?
- а) емкость рынка
 - б) предложение
 - в) спрос
28. В каком случае говорят об эластичности спроса?
- а) соотношение цены и объема реализации, при котором потери, возникающие в результате снижения цены или объема реализации, возмещаются дополнительной выручкой
 - б) соотношение цены и объема реализации, при котором потери, возникающие в результате снижения цены или объема реализации, не возмещаются дополнительной выручкой

- в) соотношение цены и объема реализации, при котором потери, возникающие в результате снижения цены или объема реализации, равны дополнительной выручке
29. Какова формула товара в маркетинговом значении?
- а) Товар= Продукт+Поддержка
 - б) Товар= Продукт+Инструменты маркетинга
 - в) Товар= Продукт+Поддержка+Инструменты маркетинга
30. Как называется группа показателей, при которых объем производства измеряется как валовая, товарная, реализованная и чистая продукция?
- а) натуральные
 - б) временные
 - в) стоимостные
31. Как называется группа показателей, при которых объем производства измеряется в нормо-часах, машино-сменах, человеко-днях, трудоднях?
- а) натуральные
 - б) временные
 - в) стоимостные
32. Как называется показатель, отражающий стоимость общего результата производственно-хозяйственной деятельности фирмы за определенный период, включая незавершенное производство, а также работы и услуги, выполненные для себя?
- а) чистая продукция
 - б) товарная продукция
 - в) валовая продукция
33. Как называется показатель, отражающий стоимость проданной продукции или выручку от реализации, на основе которого рассчитывается прибыль?
- а) чистая продукция
 - б) валовая продукция
 - в) реализованная продукция
34. Что называется имуществом предприятия?
- а) все, что предприятие имеет и использует
 - б) запас ресурсов длительного пользования
 - в) средства, обеспечивающие деятельность предприятия
35. Что называется капиталом предприятия?
- а) все, что предприятие имеет и использует
 - б) запас ресурсов длительного пользования
 - в) имущество учредителей, участников и работников предприятия
36. Как называется часть производственных фондов, которая вещественно воплощена в средствах труда, сохраняет в течение длительного времени свою натуральную форму, переносит по частям свою стоимость на продукцию и возмещается только после проведения нескольких производственных циклов?
- а) основной капитал
 - б) основные фонды
 - в) сооружения
37. Что относится к пассивной части основных фондов?
- а) здания, сооружения, инвентарь
 - б) инструменты и приспособления
 - в) транспортные средства
38. Как называется первоначальная стоимость основных фондов за вычетом износа, сумма которого определяется по величине амортизационных отчислений за весь прошедший период службы данного объекта основных фондов?
- а) восстановительная стоимость
 - б) остаточная стоимость
 - в) ликвидационная стоимость

39. Как называется возмещение основных фондов путем включения части их стоимости в затраты (себестоимость) на выпуск готовой продукции, оказание услуг?
- среднегодовая стоимость
 - норма амортизационных отчислений
 - ликвидационная стоимость
40. Как называется показатель отношения стоимости продукции к среднегодовой стоимости основных фондов?
- фондоотдача
 - фондоёмкость
 - капиталоёмкость
41. Как называют часть средств производства, вещественные элементы которых в процессе труда в отличие от основных производственных фондов расходуются в каждом производственном цикле, и их стоимость переносится на продукт труда целиком и сразу?
- фонды обращения
 - оборотные производственные фонды
 - материалоёмкость
42. Как называют количество продукции, произведенной в единицу времени, или затраты труда на единицу произведенной продукции или выполненной работы?
- производительность труда
 - трудоемкость
 - выпуск валовой продукции
43. Как называются затраты рабочего времени на производство единицы продукции?
- трудоемкость
 - фондоёмкость
 - объем произведенной продукции
44. Что показывает денежное выражение затрат производственных факторов, необходимых для осуществления предприятием производственной и коммерческой деятельности, связанной с выпуском и реализацией продукции и оказанием услуг?
- прирост производительности труда
 - себестоимость продукции
 - текущие затраты
45. Какие затраты выделяют по их экономической роли в процессе производства?
- основные и накладные
 - одноэлементные и комплексные
 - прямые и косвенные
46. Какие затраты можно выделить по периодичности их возникновения?
- основные и накладные
 - прямые и косвенные
 - текущие и единовременные
47. Какие затраты можно выделить по способу включения в себестоимость продукции?
- производственные и коммерческие
 - производительные и непроизводительные
 - прямые и косвенные
48. К каким затратам относятся сдельная заработная плата рабочих, расходы на сырье, материалы, комплектующие изделия, технологическое топливо и энергию?
- условно-постоянные
 - условно-переменные
 - текущие
49. Как называется разница между выручкой от реализации продукции (работ, услуг без налога на добавленную стоимость и акцизов) и затратами на производство и реализацию, включаемыми в себестоимость продукции (работ, услуг)?
- прибыль (убыток) от реализации продукции

- б) балансовая прибыль
 - в) чистая прибыль
50. Как называется период возврата капитальных вложений?
- а) срок окупаемости капитальных вложений
 - б) рентабельность
 - в) максимальный денежный отток
51. Как называется минимальный размер партии выпускаемой продукции, при котором обеспечивается «нулевая прибыль», то есть когда доход от продаж равен издержкам производства?
- а) внутренний коэффициент эффективности
 - б) норма безубыточности
 - в) ресурсное обеспечение сделки
52. Как называется риск, при котором существует краткосрочное падение спроса на производимый продукт либо оно возникает в результате снижения цен на него из-за перепроизводства?
- а) налоговый риск
 - б) риск неплаты задолженности
 - в) риск нежизнеспособности проекта
53. К какому типу предприятий относятся полное товарищество и товарищество на вере?
- а) хозяйственные товарищества
 - б) производственные кооперативы
 - в) унитарные предприятия
54. Как называется многолетнее соглашение между двумя фирмами, предполагающее передачу одной фирмой другой своего права на использование в пределах оговоренного рынка определенного торгового знака, технологии, ноу-хау?
- а) франчайзинг
 - б) франшиза
 - в) фрахтование
55. Как называется форма долгосрочного договора аренды, при которой арендатор, получая в долгосрочную аренду определенное имущество, обязуется, как правило, на этом имуществе или с его помощью выполнять работу по поручению арендодателя и, например, не выполнять каких-либо иных работ, кроме специально оговоренных в условиях договора?
- а) лизинг
 - б) франшиза
 - в) франчайзинг
56. Кто несет ответственность за риск случайной гибели имущества при заключении договора лизинга?
- а) арендодатель
 - б) лизингополучатель
 - в) арендодатель и арендатор
57. Как называется имущественный наем, основанный на договоре о предоставлении имущества во временное пользование за определенную плату?
- а) аренда
 - б) лизинг
 - в) бизнес
58. Что представляет собой программа деятельности предприятия, план конкретных мер по достижению конкретных целей деятельности компании, включающий оценку ожидаемых расходов и доходов?
- а) бизнес-план
 - б) диверсификация производства
 - в) инвестиции

59. Какой тип фирмы представляет собой коммерческая научно-техническая фирма, занимающаяся разработкой и внедрением новых технологий и продукции с неопределенным заранее доходом (рискованное вложение капитала)?
- венчурная фирма
 - инвестиционная фирма
 - малая фирма
60. Какой процесс характеризует предоставление на коммерческой основе (в форме контракта) различных инженерно-консультационных услуг?
- консалтинг
 - инжиниринг
 - интенсификация
61. Что означает переориентация предприятия на производство продукции принципиально другого типа?
- диверсификация
 - конверсия
 - лизинг
62. Как называется сосредоточение выпуска продукции на крупных предприятиях?
- кооперирование
 - концентрация производства
 - специализация производства
63. Как называется деятельность коммерческих организаций, которая связана с вложением средств в целях получения прибыли на основе сочетания личной выгоды с общественной пользой?
- предпринимательская деятельность
 - прогнозирование
 - производство
64. Как называется официальный документ, подтверждающий законность создания компании, содержащий характер и правила ее деятельности, основы взаимоотношений в коллективе?
- трудовой договор
 - коллективный договор
 - устав
65. Как называется денежное выражение стоимости единицы продукции?
- продукт
 - налог
 - цена
66. Что означает обеспечение эффективной деятельности коллектива предприятия по созданию качественных товаров (услуг)?
- управление персоналом
 - управление производством
 - управление качеством услуг
67. Как называется акционерная компания, акции которого реализуются только его работниками и не могут быть проданы посторонним лицам без согласия других акционеров?
- закрытое акционерное общество
 - открытое акционерное общество
 - акционерное общество
68. Какой тип прибыли показывает величина ожидаемой прибыли отчетного года, которая используется для оценки рентабельности последующих лет?
- балансовая прибыль
 - базовая прибыль
 - прибыль (убыток) от реализации продукции (работ, услуг)

69. Как называется официальное объявление о неплатежеспособности организации с реализацией имеющихся активов в пользу кредиторов?
- а) банкротство
 - б) дефолт
 - в) монетизация льгот
70. Как называется макроэкономический показатель, представляющий исчисленную в рыночных ценах стоимость произведенной страной в течение года конечной продукции, товаров и услуг?
- а) валовой внутренний продукт
 - б) валовой национальный продукт
 - в) валюта
71. Как называется стоимость всех готовых товаров и услуг, произведенных в течение года в стране?
- а) валовой внутренний продукт
 - б) валовой национальный продукт
 - в) валютный резерв
72. Как называется продажа товаров на внешнем рынке по ценам более низким, чем на внутреннем рынке, с целью устранения конкурентов?
- а) демпинг
 - б) дефолт
 - в) деноминация
73. Как называется особый товар, исполняющий роль всеобщего эквивалента, но существующий не в виде денежных знаков и/или банковских билетов, монет, а на банковских счетах как записи в банковских документах?
- а) деньги безналичные
 - б) деньги электронные
 - в) депозит
74. Как называется недостаточность средств, ресурсов или товаров по сравнению с потребностью в них?
- а) дефицит
 - б) бюджет
 - в) профицит
75. Как называется определенная часть прибыли предприятия, акционерного общества, общества с ограниченной ответственностью, которая выплачивается акционерам по итогам хозяйственного года на каждую акцию?
- а) дивиденд
 - б) доход
 - в) прибыль
76. Как называют разницу между ценами на один и тот же товар или услуги с различными сроками поставки?
- а) дивидент
 - б) бонус
 - в) дисконт
77. Как называется фирма, предприниматель, осуществляющие оптовую закупку, складирование, транспортировку и сбыт товаров, как правило, на региональных рынках?
- а) дистрибьютор
 - б) дилер
 - в) брокер
78. Как называется денежное пособие, которое выплачивается юридическим и физическим лицам государством с целью финансовой поддержки тех предприятий, в развитии которых заинтересовано государство?
- а) дотация
 - б) дивиденд
 - в) ротация

79. Как называются денежные или материальные ресурсы, которые поступают государству, предприятиям и учреждениям, юридическим или физическим лицам в результате какой-либо деятельности?
- дотация
 - доход
 - приход
80. Что представляет собой важнейший экономический показатель работы предприятия, характеризующий сумму расходов в процессе хозяйственной деятельности?
- затраты
 - себестоимость продукции
 - рентабельность
81. Как называется способность товаров отвечать требованиям рынка, запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке?
- клиринг
 - конкурентоспособность
 - рентабельность
82. Как характеризуется соперничество товаропроизводителей на рынке за более выгодные условия производства и сбыта товаров с целью получения наивысшей прибыли?
- конкурентоспособность
 - конкуренция
 - рентабельность
83. Как называются обязательные взносы, взимаемые государством с населения, организаций и предприятий в бюджет соответствующего уровня или во внебюджетный фонд в порядке и на условиях, определяемых законодательными актами?
- социальные отчисления
 - налоги
 - штрафы
84. Как называется один из комплексных стоимостных показателей экономической эффективности производства, который характеризует уровень отдачи и степень использования средств в процессе производства и реализации продукции и выполнения услуг?
- рейтинг
 - рентабельность
 - девальвация
85. Как называются потери, выраженные в денежной форме, которые появляются в превышении расходов над доходами или снижении прибыли компании?
- убытки
 - расходы
 - издержки производства
86. Как называется вид ценной бумаги краткосрочного действия, основанный на текущих счетах и операциях ссуды, с ограниченной возможностью передачи другому лицу?
- чек
 - акция
 - облигация
87. Как называется вид неустойки, форма наказания в виде денежного взыскания; начисляется за каждый день просрочки уплаты установленной суммы или нарушения договора поставки?
- пеня
 - штраф
 - рекламация

88. Как называется проверка финансово-экономической деятельности компании или фирмы независимым бухгалтером-ревизором, которая осуществляется по инициативе самой фирмы либо по решению властей внешними контрольными службами?
- а) ревизия
 - б) налоговая проверка
 - в) аудит
89. Как называется юридическое и физическое лицо, члены фондовой биржи, занимающиеся торговлей ценными бумагами, товарами или валютой по поручению клиента?
- а) дилер
 - б) брокер
 - в) дистрибьютор
90. Как называется предприятие, суть деятельности которого состоит в приобретении контрольных пакетов акций различных компаний в целях установления единого контроля за их деятельностью и получения доходов в виде дивидендов?
- а) холдинг
 - б) концерн
 - в) корпорация
91. Что относится к важнейшим рыночным принципам, которые необходимо учитывать предпринимателю для создания собственного дела?
- а) найти потребность и создать товар для ее удовлетворения
 - б) производство товаров с высокой себестоимостью для получения максимальной прибыли
 - в) действие на рынке без учета поведения конкурентов
92. Когда осуществляется постановка новой организации на налоговый учет?
- а) до государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
 - б) после государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
 - в) после выпуска первой продукции
93. Каков срок постановки на учет юридического лица или индивидуального предпринимателя в налоговом органе с присвоением ИНН, КПП и внесением в Единый государственный реестр налогоплательщиков?
- а) 5 рабочих дней
 - б) 1 неделя
 - в) 1 месяц
94. Каков срок регистрации организации в территориальном органе пенсионного фонда РФ в качестве страхователей?
- а) в течение 1 недели с момента государственной регистрации
 - б) в течение 3 недель с момента государственной регистрации
 - в) в течение 30 дней с момента государственной регистрации
95. Какой документ подтверждает регистрацию страхователя-организации в Пенсионном фонде РФ?
- а) страховое свидетельство Пенсионного фонда РФ
 - б) Извещение о регистрации в территориальном органе Пенсионного фонда РФ
 - в) Индивидуальный номер страхователя
96. Как называется экономическая категория, количественно выражающаяся в неопределенности исхода намеченной деятельности, отражающей степень удачи или неудачи деятельности по сравнению с планируемыми результатами?
- а) предпринимательский риск
 - б) коммерческая тайна
 - в) предпринимательская тайна

97. Что представляет собой карточка с образцами подписей как документ, необходимый для открытия счетов в коммерческих банках?
- а) заявление на открытие счета, подписанное руководителем и главным бухгалтером организации
 - б) нотариально заверенный документ, установленной формы, содержащий образцы подписей руководителей организации с оттиском печати
 - в) справка-разрешение на открытие счета, выданная налоговым органом и органом Пенсионного фонда РФ
98. Что понимается под реорганизацией организации?
- а) прекращение предпринимательской деятельности без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
 - б) изменение юридического лица, при котором все права и обязанности или их часть переходят к другому юридическому лицу, образованному в процессе проведения изменений
 - в) признанная арбитражным судом неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам или исполнить обязанность по уплате обязательных платежей
99. Что понимается под ликвидацией организации?
- а) прекращение предпринимательской деятельности без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
 - б) изменение юридического лица, при котором все права и обязанности или их часть переходят к другому юридическому лицу, образованному в процессе проведения изменений
 - в) признанная арбитражным судом неспособность должника в полном объеме удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам или исполнить обязанность по уплате обязательных платежей
100. Как называется процедура банкротства, применяемая к должнику в целях восстановления его платежеспособности, согласно которому по решению арбитражного суда в управление предприятием вмешивается независимая сторона?
- а) финансовое оздоровление
 - б) внешнее управление
 - в) конкурсное производство

Тестовые задания по дисциплине
МАРКЕТИНГ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

1. В чем заключается сущность маркетинга?
 - а) всестороннее изучение рынка, его состояния и динамики
 - б) удовлетворение спроса потенциальных потребителей
 - в) создание и производство продукции, которая будет пользоваться спросом у потенциальных потребителей
2. Что является главной целью маркетинга согласно американской модели?
 - а) достижение организационных целей и задач компании
 - б) удовлетворение запросов потребителей
 - в) увеличение объема продаж
3. Что является целью маркетинга согласно японской модели?
 - а) достижение организационных целей и задач компании
 - б) удовлетворение запросов потребителей
 - в) увеличение объема продаж
4. Что понимается под реализацией маркетинговой деятельности?
 - а) метод сбыта, цель которого состоит в поиске покупателя для планируемой продукции
 - б) ведущая функция управления, направленная в первую очередь на служение потребителю
 - в) ориентация деятельности организации на учет рыночного спроса, потребностей и требований потребителей
5. Как называется маркетинговая концепция, сущность которой заключается в том, что предприятие наращивает объем выпуска традиционных для себя товаров и услуг, имея конкурентное преимущество?
 - а) концепция совершенствования производства
 - б) концепция совершенствования товара
 - в) концепция интенсификации человеческих отношений
6. Как называется маркетинговая концепция, сущность которой заключается в том, что будут востребованы товары или услуги с наилучшими потребительскими свойствами?
 - а) концепция совершенствования производства
 - б) концепция совершенствования товара
 - в) концепция интенсификации человеческих отношений
7. Как называется маркетинговая концепция, сущность которой заключается в удовлетворении разумных и здоровых потребностей в соответствии с гуманными интересами общества?
 - а) концепция интенсификации человеческих отношений
 - б) концепция увеличения человеческого фактора
 - в) концепция социально-этичного маркетинга
8. Как называется вид маркетинга при негативном спросе, когда все или большинство важнейших сегментов потенциального рынка отвергает данный товар или услугу?
 - а) конверсионный
 - б) поддерживающий
 - в) противодействующий
9. Как называется вид маркетинга в условиях иррационального спроса на ряд товаров или услуг с точки зрения благополучия потребителя или общества?
 - а) конверсионный
 - б) поддерживающий
 - в) противодействующий
10. Что понимается под ремаркетингом?
 - а) вид маркетинга, осуществляемый при потенциальном спросе
 - б) вид маркетинга, осуществляемый при падающем спросе
 - в) вид маркетинга, осуществляемый при чрезвычайном спросе

11. Что понимается под демаркетингом?
 - а) вид маркетинга, осуществляемый при потенциальном спросе
 - б) вид маркетинга, осуществляемый при падающем спросе
 - в) вид маркетинга, осуществляемый при чрезвычайном спросе
12. Как называется маркетинг, ориентированный на персонал предприятия с целью улучшения его работы и повышения заинтересованности в осмысленном обслуживании клиентов?
 - а) внешний маркетинг
 - б) внутренний маркетинг
 - в) внешняя среда маркетинга
13. Как называется субъект маркетинга, который представляет собой организации или частные лица, оказывающие услуги по продвижению товаров и их сбыту?
 - а) потребители
 - б) производители
 - в) посредники
14. Как называется совокупность организационных, технических и экономических факторов и условий?
 - а) маркетинговая инфраструктура
 - б) комплекс маркетинга
 - в) маркетинговая стратегия
15. Как называется основной элемент комплекса маркетинга, включающий характеристику товара, упаковку и послепродажное обслуживание?
 - а) продукт
 - б) цена
 - в) продвижение товара на рынок
16. Как называется элемент комплекса маркетинга, включающий тактику, применяемую организацией для информирования о позиционировании товара?
 - а) продукт
 - б) цена
 - в) продвижение товара на рынок
17. Как называется тип маркетинговой стратегии, используемый при выходе на рынок с принципиально новым товаром?
 - а) оборонная стратегия
 - б) активная стратегия
 - в) стратегия отступления
18. Как называется тип маркетинговой стратегии, используемый для сохранения своей доли рынка?
 - а) оборонная стратегия
 - б) активная стратегия
 - в) стратегия отступления
19. Как называется тип маркетинговой стратегии, характеризующаяся способностью предприятия резко увеличить прибыль в короткий срок?
 - а) оборонная стратегия
 - б) активная стратегия
 - в) стратегия отступления
20. Как называется экономическая категория, обозначающая поддержание цены на определенном уровне, установленном фирмой-лидером в данной отрасли?
 - а) «зонтик цен»
 - б) «потолок цен»
 - в) «граница цен»
21. Как называется часть маркетингового исследования рынка, которая ориентируется на сбор, обработку и анализ данных о его конъюнктуре?

- а) изучение спроса
 - б) изучение предложения
 - в) изучения конкурентов
22. Как называется механизм, с помощью которого покупатели и продавцы могут определять цены и обмениваться товарами и услугами?
- а) рынок
 - б) маркетинг
 - в) маркетинговая среда
23. Как называется совокупность потребителей, которые имеют покупательский интерес, доход, доступ и квалификацию соответствия для приобретения товара (услуги)?
- а) организационный рынок
 - б) обслуживаемый рынок
 - в) потенциальный рынок
24. Как называется совокупность потребителей, проявляющих определенный уровень покупательского интереса к конкретному товару (услуге)?
- а) организационный рынок
 - б) обслуживаемый рынок
 - в) потенциальный рынок
25. В чем специфика организации рынка продавца?
- а) продавцам приходится проявлять наибольшую активность
 - б) покупателям приходится проявлять наибольшую активность
 - в) активность продавцов и покупателей одинакова
26. Какие виды рынков выделяют в зависимости от вида потребителей?
- а) потенциальный, доступный, освоенный
 - б) рынок продавца, рынок покупателя
 - в) потребительский, организационный
27. Какие виды рынков выделяют в зависимости от степени вовлечения в процесс продаж?
- а) потенциальный, доступный, освоенный
 - б) рынок продавца, рынок покупателя
 - в) потребительский, организационный
28. Какие виды рынков выделяют в зависимости от степени доминирования на рынке?
- а) потенциальный, доступный, освоенный
 - б) рынок продавца, рынок покупателя
 - в) потребительский, организационный
29. Как называется категория людей, имеющих покупательский интерес, которых предприятия рассматривают в качестве потенциальных потребителей определенных товаров и услуг?
- а) целевая аудитория
 - б) обслуживаемая аудитория
 - в) потенциальная аудитория
30. Для какой группы потребителей характерно самостоятельное формирование отношения к покупкам и ценностям, независимого от мнения других?
- а) уверенные в себе
 - б) активные
 - в) зависимые от общественного мнения
31. Какие социальные факторы влияют на поведение конечных потребителей?
- а) культура и тип личности
 - б) референтные группы, семейное положение, статусы
 - в) восприятие, мотивация, убеждение, отношение
32. Как называются товары, которые потребитель обычно покупает часто, без раздумий?
- а) товары повседневного спроса
 - б) товары предварительного выбора

- в) товары импульсной покупки
33. Какие товары относятся к группе товаров пассивного спроса?
- а) товары с уникальными характеристиками, ради приобретения которых потребитель готов затратить дополнительные ресурсы
 - б) товары, покупаемые при возникновении острой нужды в них
 - в) товары, о которых потребитель не знает или знает, но не задумывается об их покупке
34. Как называются товары, обладающие достаточно высоким уровнем спроса?
- а) зазывные
 - б) лидеры, новинки
 - в) локомотивы
35. Как называются товары, продажа которых влечет спрос на сопутствующие товары?
- а) зазывные
 - б) лидеры, новинки
 - в) локомотивы
36. Как называются товары, способствующие привлечению покупателя в торговую точку и побуждающие совершить дополнительные покупки?
- а) зазывные
 - б) лидеры, новинки
 - в) локомотивы
37. Сколько этапов выделяют в классическом жизненном цикле товара?
- а) 5
 - б) 8
 - в) 10
38. Как называется стадия жизненного цикла продукта, на которой рост продаж снижается или выравнивается?
- а) зрелость
 - б) выведение товара на рынок
 - в) рост
39. Как называется этап жизненного цикла товара, для которого характерен медленный рост продаж и минимальный размер прибыли?
- а) выведение товара на рынок
 - б) насыщение
 - в) упадок
40. Какова цель маркетинга на этапе роста жизненного цикла товара?
- а) создание рынка нового товара
 - б) максимизация охвата рынка, расширение и углубление ассортимента
 - в) увеличение доли рынка, создание конкурентного преимущества
41. Как называется зарегистрированное в определенном порядке обозначение, присвоенное товару для его отличия от других, а также указание на фирму-изготовителя?
- а) товарный знак
 - б) логотип
 - в) фирменный блок
42. Как называется имя, термин, знак, символ, рисунок или их сочетание, предназначенные для идентификации товаров или услуг производителя или продавца от товаров и услуг конкурентов?
- а) товарный знак
 - б) логотип
 - в) торговая марка
43. Как называется набор словесных, графических, цветовых, типографских, дизайнерских постоянных элементов, обеспечивающих визуальное и смысловое единство товаров и услуг, всей исходящей от фирмы информации, ее внутреннего и внешнего оформления?
- а) товарный знак

- б) фирменный стиль
 - в) корпоративная культура
44. Что называется брендингом в современном маркетинге?
- а) отражение товарной, маркетинговой, технической или иной политики организации
 - б) образы замаркированных определенным товарным знаком товаров или семейства товаров
 - в) деятельность по созданию долгосрочного предпочтения к товару, основанная на совместном действии на потребителя товарного знака, упаковки, объединенных определенной идеей и создающих его образ
45. Как называется этап принятия решения о покупке, на которой покупатель использует собранную информацию о товарах с целью сделать выбор в пользу одного из них?
- а) осознание проблемы
 - б) оценка вариантов
 - в) решение о покупке
46. На каком этапе принятия решения о покупке товара производится изучение мотивации потребителя?
- а) осознание проблемы
 - б) поиск информации
 - в) оценка вариантов
47. Как называется совокупность методов и средств по созданию наиболее благоприятных условий для развития покупательского спроса, ускорения продвижения товаров и услуг, а также их реализации?
- а) стимулирование продаж
 - б) стимулирование сбыта
 - в) стимулирование потребителей
48. Как называются побудительные меры поощрения приобретения продукта?
- а) стимулирование продаж
 - б) стимулирование сбыта
 - в) стимулирование потребителей
49. Как называется один из основных видов продвижения товаров, для которого характерно неличное и не оплачиваемое спонсором стимулирование спроса на товар в результате распространения коммерчески важных сведений в СМИ?
- а) реклама
 - б) пропаганда
 - в) личная продажа
50. Что является целью маркетингового исследования рынка?
- а) получение необходимых данных для обеспечения конкурентного преимущества и поиск возможностей сотрудничества с возможными конкурентами
 - б) определение уровня и соотношения цен
 - в) получение данных о рыночных условиях для определения направления деятельности предприятия
51. Как называется метод маркетинговых исследований, который осуществляется на основе информации официальных печатных источников?
- а) кабинетные исследования
 - б) полевые исследования
 - в) исследования с помощью фокус-группы
52. Как называется метод маркетинговых исследований, применяемый в случаях, когда отсутствует необходимая информация о рынке, а также при реализации исключительных и новых товаров?
- а) метод пробных продаж
 - б) наблюдение
 - в) исследования с помощью фокус-группы

53. Что является целью маркетингового исследования потребителей?
- обеспечение преимущества на рынке
 - выбор целевых сегментов
 - определение способов взаимодействия с конкурентами
54. Что является целью маркетингового исследования конкурентов?
- обеспечение преимущества на рынке
 - выбор целевых сегментов
 - сегментация потребителей
55. Как называется информация, которую организация получает в результате наблюдений, опросов потребителей, экспериментов и социологических исследований, осуществляемых в местах продаж, на выставках, ярмарках?
- внешняя
 - первичная
 - вторичная
56. Для какой разновидности сегментации характерно предложение одного товара для одного сегмента рынка?
- дифференцированная
 - ассортиментная
 - концентрированная
57. Для какой разновидности сегментации характерно предложение товаров нескольким сегментам рынка с учетом их особенностей?
- дифференцированная
 - ассортиментная
 - концентрированная
58. Для какой разновидности сегментации характерно предложение нескольких товаров на выбор для одного сегмента рынка?
- дифференцированная
 - ассортиментная
 - концентрированная
59. Какой вид сегментации предполагает деление рынка на группы потребителей на основе признаков: возраст, пол, жизненный цикл семьи, доход, род занятий, образование, религия, раса и национальность?
- географическая сегментация
 - демографическая сегментация
 - психографическая сегментация
60. Какой вид сегментации предполагает деление рынка на группы потребителей на основе их знания о продукте, отношения к нему, реакции на него и опыта его использования?
- географическая сегментация
 - демографическая сегментация
 - психографическая сегментация
61. Каким термином обозначается категория населения при сегментации по образу жизни, которую составляют люди, имеющие консервативные взгляды, приобретающие хорошо знакомые товары, преимущественно местного производства?
- устремленные
 - добившиеся
 - традиционалисты
62. Каким термином обозначается категория населения при сегментации по образу жизни, которую составляют люди, являющиеся выразителями мнений в своей стране, предпочитающие дорогие брендовые товары?
- устремленные
 - добившиеся
 - традиционалисты

63. Что представляет собой товарная политика?
- а) целенаправленные действия производителя по формированию ассортимента товаров и управления им
 - б) совокупность мероприятий и стратегий по управлению ценами и ценообразованием
 - в) сбор, обработка и анализ данных о товаре, рынке сбыта, конкурентах, покупателях, ценах
64. Как называется вид товарной политики, при которой осуществляется выпуск новой продукции, не связанной с товарами и технологиями, используемыми ранее?
- а) концентрическая
 - б) горизонтальная
 - в) конгломеративная
65. Как называется вид товарной политики, при которой осуществляется поиск новой продукции, которая была бы аналогична существующим на рынке товарам и привлекала бы новых покупателей?
- а) концентрическая
 - б) горизонтальная
 - в) конгломеративная
66. Что характерно для ценовой политики «снятие сливок» при введении нового товара на рынок?
- а) установление максимально высокой цены на товар
 - б) продвижение товара только для привилегированной категории потребителей
 - в) продвижение товара на максимально возможном сегменте рынка
67. Каким образом влияет ценовая политика «снятие сливок» на поведение конкурентов?
- а) активизирует действия конкурентов
 - б) способствует вытеснению конкурентов с рынка
 - в) стимулирует для создания аналогичных товаров
68. Как называется цена, устанавливаемая продавцом чуть ниже круглой суммы?
- а) гибкая
 - б) преимущественная
 - в) психологическая
69. Что относят к производственным факторам, влияющим на процесс ценообразования?
- а) ценовая эластичность и ограниченность спроса
 - б) себестоимость товара и финансовый потенциал фирмы
 - в) тип и степень новизны или уникальности товара
70. Как называется система отношений в сфере товарно-денежного обмена между субъектами рынка, нацеленными на реализацию своих коммерческих интересов и потребностей?
- а) сбыт
 - б) стратегия сбыта
 - в) сбытовая политика
71. Как называется метод сбыта, для которого характерна непосредственная продажа товара производителем потребителю?
- а) косвенный
 - б) прямой
 - в) комбинированный
72. Как называется метод сбыта, для которого характерна продажа товара потребителю через независимых посредников?
- а) косвенный
 - б) прямой
 - в) комбинированный

73. Каким термином обозначается одно из основных средств стимулирования сбыта, при котором товар предлагается по сниженной цене или бесплатно в качестве поощрения за покупку?
- а) распространение купонов
 - б) упаковка по льготной цене
 - в) выдача премии
74. Каким термином обозначается одно из основных средств стимулирования сбыта, при котором продажа дополнительного количества товара производится по сниженной цене?
- а) распространение купонов
 - б) упаковка по льготной цене
 - в) выдача премии
75. Что понимается под каналом распределения товаров?
- а) путь, который проходит товар при движении от производителей к потребителю
 - б) посредник, выполняющий действия по приближению товара к конечному потребителю
 - в) долгосрочное планирование, организация и управление сбытом
76. Какова зависимость устойчивости работы производителя и количества уровней канала распределения?
- а) чем меньше уровней имеет канал распределения, тем устойчивее ритм работы производителя
 - б) чем больше уровней имеет канал распределения, тем устойчивее ритм работы производителя
 - в) ритм работы производителя не зависит от количества уровней канала распределения
77. Какой характер связи существует между производителем и потребителем при канале нулевого уровня распределения?
- а) производитель напрямую реализует товар потребителю
 - б) производитель реализует товар потребителю опосредованно
 - в) производитель реализует товар потребителю через торгового посредника
78. Что характерно для селективного распределения?
- а) наличие товаров в максимально большом количестве торговых точек
 - б) продажа товаров через ограниченное число посредников, имеющих исключительные права на распределение товаров
 - в) число привлекаемых посредников больше одного, но меньше числа готовых заняться продажей товара
79. Как называются крупные оптовые покупатели, имеющие свои склады и транспорт, но чаще всего не покупающие товар в полную собственность?
- а) дистрибьюторы
 - б) дилеры
 - в) брокеры
80. Как называются мелкие оптовые покупатели, имеющие свои склады и транспорт, но чаще всего не покупающие товар в полную собственность?
- а) дистрибьюторы
 - б) дилеры
 - в) брокеры
81. Каким термином обозначается модель поведения покупателей, которая отражает процесс принятия решения о покупке, где фиксируется только поведение покупателя во время самой покупки, а побудительные мотивы, критерии и установки, повлиявшие на решение, во внимание не принимаются, так как считается, что они скрыты в сознании человека?
- а) «черный» рынок
 - б) «черный ящик»
 - в) «ящик Пандоры»

82. Как называются торговые посредники, которые продают товар другим продавцам, а не конечному потребителю?
- оптовые фирмы
 - розничные фирмы
 - оптовые и розничные фирмы
83. Как называются, согласно матрице Бостонской консалтинговой группы, предприятия, входящие в компанию, которые оперируют на быстро развивающемся рынке, но имеют низкую долю на нем, для их поддержки требуется много денег
- «вопросы»
 - «звезды»
 - «дойные коровы»
84. Как, согласно матрице Бостонской консалтинговой группы, называются предприятия, ежегодный прирост рынка которых становится ниже 10%, но имеет высокую долю на рынке. Компания использует средства, полученные от данного предприятия, чтобы заплатить по счетам
- «вопросы»
 - «звезды»
 - «дойные коровы»
85. К какой группе факторов относятся демографические, экономические, технологические, политические, правовые, социальные, культурные факторы?
- факторам макросреды
 - факторам микросреды
 - благоприятным факторам
86. К какому типу стратегии по Майклу Портеру относится стратегия предприятия, направленная на снижение издержек до уровня, более низкого, чем у конкурентов?
- стратегия завоевания лидерства в борьбе за снижение издержек
 - стратегия дифференциации
 - стратегия фокусирования
87. К какому типу стратегии по Майклу Портеру относится стратегия, когда предприятие развивает свои сильные стороны, которые могут дать ей преимущество в конкурентной борьбе на одном или нескольких сегментах рынка?
- стратегия завоевания лидерства в борьбе за снижение издержек
 - стратегия дифференциации
 - стратегия фокусирования
88. Как называется рынок, где большое число покупателей и продавцов заключают сделки купли-продажи в рамках некоего диапазона цен, а не по единой рыночной цене?
- олигополистическая конкуренция
 - монополистическая конкуренция
 - чистая конкуренция
89. Как называется рынок, где большое число покупателей и продавцов заключают сделки купли-продажи по одному и тому же виду товара, и отдельный покупатель или продавец не имеет большого влияния на движение рыночных цен?
- олигополистическая конкуренция
 - монополистическая конкуренция
 - чистая конкуренция
90. Как называется совокупность потребителей, которые имеют интерес, доход и доступ к товару или услуге?
- доступный рынок
 - потенциальный рынок
 - обслуживаемый рынок
91. Как называется стратегия продвижения товара, которая требует больших расходов на рекламу и стимулирование потребителя, чтобы создать спрос потребителя?

- а) стимулирование продаж
 - б) стратегия «толкай»
 - в) стратегия «тяни»
92. Как называется направление стратегии роста и развития предприятия, при котором расширение рынка обеспечивается ростом объема продаж за счет внедрения традиционных товаров на новые рынки?
- а) интенсивный рост
 - б) интеграционный рост
 - в) диверсификационный рост
93. Как называется вид маркетинговой стратегии, при которой происходит создание нового бизнеса и его внедрение на новые рынки?
- а) рост организации
 - б) внутреннее развитие
 - в) развитие бизнеса
94. Как называется вид маркетинговой стратегии, которая включает разработку плана действий на ближайшие 5 лет с учетом миссии, целей и бизнес-портфеля организации?
- а) рост организации
 - б) внутреннее развитие
 - в) развитие бизнеса
95. В каком случае востребован максимальный план маркетинга?
- а) при неблагоприятном развитии событий
 - б) при нормальном развитии событий
 - в) при наиболее благоприятном развитии событий
96. В каком случае востребован оптимальный план маркетинга?
- а) при неблагоприятном развитии событий
 - б) при нормальном развитии событий
 - в) при наиболее благоприятном развитии событий
97. Что характерно для концепции мультивнутреннего рынка в современной международной практике?
- а) организация рассматривает свои международные операции как второстепенные
 - б) организация уделяет большое внимание различиям зарубежных рынков и формирует отдельные стратегии для каждого рынка
 - в) деятельность компании направлена на охват всего мира с помощью разработки продукции надежного качества и продвижения ее на мировом рынке
98. Что характерно для концепции глобального маркетинга в современной международной практике?
- а) организация рассматривает свои международные операции как второстепенные
 - б) организация уделяет большое внимание различиям зарубежных рынков и формирует отдельные стратегии для каждого рынка
 - в) деятельность компании направлена на охват всего мира с помощью разработки продукции надежного качества и продвижения ее на мировом рынке
99. Как называется один из стратегических подходов выхода на зарубежные рынки, применяемый в случае, когда фирма переносит свою ассортиментную позицию для внутреннего рынка на международные рынки?
- а) стандартизированное расширение
 - б) адаптация продукта
 - в) стратегия обратного изобретения
100. Как называется один из стратегических подходов выхода на зарубежные рынки, применяемый на рынках развивающихся стран и заключающийся в том, что для зарубежного рынка изготавливают более простой продукт, чем для национального?
- а) стандартизированное расширение
 - б) адаптация продукта
 - в) стратегия обратного изобретения

Тестовые задания по дисциплине
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ. ОРГТЕХНИКА

1. Как называется совокупность методов, производственных процессов, программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку?
 - а) информационная технология
 - б) информационная система
 - в) информация
2. Что входит в состав информационной системы?
 - а) системы мультимедиа, технологии Интернет, удобный и дружелюбный интерфейс, безопасность с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам и др.
 - б) органы управления, научно-исследовательские и образовательные учреждения, органы информации, рекламы
 - в) средства для документационного обеспечения управления, информационной поддержки предметных областей, коммуникационное программное обеспечение, средства организации коллективной работы сотрудников и другие вспомогательные технологические продукты
3. Каково теоретическое понимание информации?
 - а) сообщения, передаваемые в виде знаков и сигналов
 - б) набор кодов
 - в) сведения, уменьшающие неопределенность
4. Каково техническое понимание информации?
 - а) сообщения, передаваемые с помощью радио и телевидения
 - б) сообщения, передаваемые в форме световых или электрических сигналов
 - в) сообщения, передаваемые в знаковой, символьной, графической или табличной форме
5. Что обозначает термин «информатизация общества»?
 - а) увеличение количества избыточной информации, циркулирующей в обществе
 - б) возрастание роли средств массовой информации
 - в) целенаправленное и эффективное использование информации во всех областях человеческой деятельности на основе современных информационных и коммуникационных технологий
6. Что такое информационная технология?
 - а) совокупность методов, производственных процессов, программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку
 - б) совокупность баз данных, компьютерных технологий, систем программирования объединенных в единый процесс
 - в) информационная система
7. Что такое программное обеспечение?
 - а) комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы
 - б) совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
 - в) совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы
8. Что такое информационное обеспечение?
 - а) комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы
 - б) совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
 - в) совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы

9. Что является основной причиной перевода информационных ресурсов человечества на электронные носители?
- политика правительства наиболее развитых стран
 - объективная потребность в увеличении скорости обработки информации
 - погоня за сверхприбылями организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере информационных технологий
10. Кто разработал первую машину с использованием программного управления вычислительными процессами?
- Н. Винер
 - Ч. Беббидж
 - А. Лавлейс
11. Что такое организационное обеспечение?
- комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы
 - совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
 - совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы
12. Как называется информация, которая не зависит от личного мнения или суждения?
- достоверная
 - актуальная
 - объективная
13. Как называется информация, которая отражает истинное положение дел?
- понятная
 - достоверная
 - объективная
14. Как называется информация, объем которой достаточен для решения поставленной задачи?
- полезная
 - актуальная
 - полная
15. Что такое Интернет?
- глобальная компьютерная сеть, позволяющая пользователям всего мира обмениваться информацией и совместно пользоваться компьютерными ресурсами
 - специальные навигационные программы-проводники, позволяющие конечному пользователю работать и отыскивать информацию в сети
 - глобальные программы-проводники, позволяющие пользователям всего мира обмениваться информацией
16. Что такое Archie, Gopher и World Wide Web?
- протоколы передачи файлов
 - способы передачи информации в телефонных сетях
 - системы поиска файлов
17. Что такое виртуальные экскурсии и путешествия?
- презентации, которые позволяют зрителям осмотреть основные интересующие их объекты (музеи, достопримечательности) еще до реального их посещения
 - произвольно движущиеся диорамы объектов любого размера (экспонаты музеев и картинных галерей, помещения отелей, улицы и здания городов, аллеи парков, виды с высоты птичьего полета и т.д.)
 - презентации объектов любого размера (экспонаты музеев и картинных галерей, помещения отелей, улицы и здания городов, аллеи парков, виды с высоты птичьего полета и т.д.) в 3D

18. Какие элементы являются одними из наиболее распространенных направлений использования мультимедийных технологий в области социально-культурного сервиса и туризма?
- а) создание и использование энциклопедических, справочных и рекламных дисков
 - б) создание и использование справочных и рекламных дисков, презентаций и видео роликов
 - в) создание и использование энциклопедических, справочных и рекламных теле- видео роликов
19. С какой целью и кем разработан программный комплекс «Мастер-Тур»?
- а) предназначен для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры, разработан компанией «Мегатек»
 - б) предназначен для фирм, имеющих удаленные точки продаж, для контроля и управления продажами туристских услуг в этих точках и по фирме в целом, разработан компанией «Интур-Софт»
 - в) предназначен для туроператорских фирм, занимающихся выездным туризмом, разработан компанией «Интур-Софт»
20. С какой целью и кем разработана система Touroperator-2000?
- а) предназначена для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры, разработана компанией «Мегатек»
 - б) предназначена для фирм, имеющих удаленные точки продаж, для контроля и управления продажами туристских услуг в этих точках и по фирме в целом, разработана компанией «Интур-Софт»
 - в) предназначена для туроператорских фирм, занимающихся выездным туризмом, разработана компанией «Интур-Софт»
21. С какой целью кем разработан программный комплекс Travelnet-2000?
- а) предназначен для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры, разработан компанией «Мегатек»
 - б) предназначен для фирм, имеющих удаленные точки продаж, для контроля и управления продажами туристских услуг в этих точках и по фирме в целом, разработан компанией «Интур-Софт»
 - в) предназначен для туроператорских фирм, занимающихся выездным туризмом, разработан компанией «Интур-Софт»
22. С какой целью кем разработан программный комплекс Travel Partner-2000?
- а) предназначен для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры, разработан компанией «Мегатек»
 - б) предназначен для организации и анализа маркетинговой работы туристской фирмы с деловыми партнерами Travel Partner-2000, разработан компанией «Интур-Софт»
 - в) предназначен для туроператорских фирм, занимающихся выездным туризмом, разработан компанией «Интур-Софт»
23. С какой целью и кем разработана система TGA-2000?
- а) предназначена для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры, разработана компанией «Мегатек»
 - б) предназначена для фирм, имеющих удаленные точки продаж, для контроля и управления продажами туристских услуг в этих точках и по фирме в целом, разработана компанией «Интур-Софт»
 - в) предназначена для автоматизированного управления финансами компании, разработана компанией «Интур-Софт»

24. Какая система среди зарубежных информационных гостиничных систем является наиболее известной?
- Fidelio
 - Apollo
 - Sabre
25. Как называется совокупность программ и технической документации, реализующих основные функции информационной системы?
- программное обеспечение
 - информационное обеспечение
 - техническое обеспечение
26. Компьютеры какого поколения ЭВМ стали персональными?
- первого
 - второго
 - четвертого
27. Как называется устройство, выполняющее все арифметические и логические операции и управляющее другими устройствами компьютера?
- контроллер
 - процессор
 - монитор
28. От каких характеристик компьютера зависит скорость его работы?
- вид обрабатываемой информации
 - объем внешнего запоминающего устройства
 - тактовая частота процессора
29. Какие характеристики процессора можно отнести к основным?
- емкость ОЗУ, тактовая частота, разрядность
 - разрядность, тактовая частота, адресное пространство
 - тип, адресное пространство, разрядность
30. Каково предназначение постоянного запоминающего устройства?
- хранение программ начальной загрузки компьютера и тестирования его узлов
 - хранение программы пользователя во время работы
 - хранение постоянно используемых программ
31. Что необходимо для долговременного хранения информации?
- оперативная память
 - процессор
 - внешний носитель
32. Что такое дисковод?
- устройство, предназначенное для долговременного хранения информации
 - устройство, предназначенное для чтения /записи данных с внешнего носителя
 - устройство, предназначенное для вывода информации на внешний носитель
33. Как называется устройство для подключения компьютера к сети Интернет?
- модем
 - факс
 - плоттер
34. Что характеризует расширение имени файла?
- время создания файла
 - объем файла
 - тип информации, содержащейся в файле
35. В состав чего входят операционные системы?
- прикладного программного обеспечения
 - системы управления базами данными
 - системного программного обеспечения

36. Что такое операционная система?
- а) совокупность основных устройств компьютера и средств управления ими
 - б) система программирования на языке высокого уровня
 - в) совокупность программ, обеспечивающих работу всех аппаратных устройств компьютера и доступ пользователя к ним
37. Как называются программы обслуживания внешних устройств компьютера?
- а) драйверы
 - б) утилиты
 - в) трансляторы
38. Что такое архиватор?
- а) программа для уменьшения информационного объема файлов
 - б) программа резервного копирования файлов
 - в) программа, предназначенная для хранения редко используемых программных файлов
39. Что такое архивный файл?
- а) файл, которым долго не пользовались
 - б) файл, защищенный от копирования
 - в) файл, сжатый с помощью архиватора
40. Чем характеризуются загрузочные вирусы?
- а) поражают программы в начале их работы
 - б) запускаются при загрузке компьютера
 - в) поражают загрузочные сектора дисков
41. Что относят к негативным последствиям развития в современных информационных и коммуникационных технологиях?
- а) формирование единого информационного пространства
 - б) организацию свободного доступа каждого человека к информационным ресурсам человеческой цивилизации
 - в) доступность личной информации для общества и государства, вторжение информационных технологий в частную жизнь людей
42. В состав чего входит текстовый редактор, представляющий программный продукт?
- а) системного программного обеспечения
 - б) систем программирования
 - в) операционной системы
43. Каким заражениям подвержены документы, созданные в MS Word и MS Excel?
- а) макровирусы
 - б) загрузочные вирусы
 - в) репликаторы
44. Какие действия позволяют осуществлять команды меню Формат в современных текстовых процессорах?
- а) сохранение документа в папке
 - б) вставка таблицы
 - в) вставка рисунка
45. Какие действия позволяют осуществлять команды меню Правка в современных текстовых процессорах?
- а) вставка объектов из буфера обмена
 - б) сохранение документа в папке
 - в) выбор параметров абзаца и шрифт
46. Для чего предназначена программа текстовый редактор?
- а) для работы с изображениями в процессе создания игровых программ
 - б) для управления ресурсами ПК при создании документов
 - в) для работы с текстовой информацией в процессе делопроизводства редакционно-издательской деятельности и др.

47. Какой документ необходимо вставить для создания шаблона бланка со сложным форматированием?
- рисунок
 - рамка
 - колонтитул
48. Как называется программа, позволяющая вносить формулы в документ?
- Microsoft Excel
 - Microsoft Equation
 - Microsoft Graph
49. Для чего предназначен графический редактор?
- обработка изображений
 - управление ресурсами ПК при создании рисунков
 - работа с изображениями в процессе создания игровых программ
50. Что является одной из основных функций графического редактора?
- ввод изображений
 - создание изображений
 - хранение кода изображения
51. Что такое электронная таблица?
- прикладная программа, предназначенная для обработки структурированных в виде таблицы данных
 - прикладная программа для обработки кодовых таблиц
 - устройство персонального компьютера, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме
52. Что такое глобальная компьютерная сеть?
- система обмена информацией на определенную тему
 - совокупность локальных сетей и компьютеров, расположенных на больших расстояниях и соединенных с помощью каналов связи в единую систему
 - совокупность хост-компьютеров и файл-серверов
53. Как называется множество компьютеров, связанных каналами передачи информации и находящихся в пределах одного помещения, здания?
- глобальная компьютерная сеть
 - информационная система с гиперсвязями
 - локальная компьютерная сеть
54. Какой способ подключения к Интернету обеспечивает наибольшие возможности для доступа к информационным ресурсам?
- терминальное соединение по коммутируемому телефонному каналу
 - удаленный доступ по телефонным каналам связи
 - постоянное соединение по выделенному каналу
55. Что такое сетевой протокол?
- набор соглашений о взаимодействиях в компьютерной сети
 - правила установления связи между двумя компьютерами в сети
 - последовательная запись событий, происходящих в компьютерной сети
56. Что такое файл?
- элементарная информационная единица, содержащая последовательность байтов и имеющая уникальное имя
 - объект, характеризующийся именем, значением и типом
 - совокупность индексированных переменных
57. В какой позиции отображается на экране дисплея символ, вводимый с клавиатуры при наборе текста?
- задаваемыми координаторами
 - положением курсора
 - адресом

58. Где указывается сообщение о местоположении курсора?
- в строке состояния текстового редактора
 - в меню текстового редактора
 - в окне текстового редактора
59. Что из перечисленного не является объектом Access?
- модули
 - таблицы
 - макросы
60. В каком диалоговом окне создают связи между полями таблиц базы данных?
- таблица связей
 - схема связей
 - таблица данных
61. Почему при закрытии таблицы программа Access не предлагает выполнить сохранение внесенных данных?
- недоработка программы
 - данные сохраняются сразу после ввода в таблицу
 - данные сохраняются только после закрытия всей базы данных
62. В каких элементах таблицы хранятся данные базы?
- в полях
 - в столбцах
 - в записях
63. С помощью чего осуществляется обмен информацией между компьютерными сетями, в которых действуют разные стандарты представления информации (сетевые протоколы)?
- хост-компьютеров
 - электронной почты
 - файл-серверов
64. Как называется конфигурация (топология) локальной компьютерной сети, в которой все рабочие станции соединены непосредственно с сервером?
- кольцевая
 - радиальная
 - древовидная
65. Что используется для хранения файлов, предназначенных для общего доступа пользователей сети?
- файл-сервер
 - клиент-сервер
 - коммутатор
66. Что имеется в наличии у компьютера, подключенного к Интернет?
- IP-адрес
 - WEB-страница
 - домашняя WEB-страница
67. Что такое телеконференция?
- обмен письмами в глобальных сетях
 - информационная система в гиперсвязях
 - система обмена информацией между абонентами компьютерной сети
68. Что представляет собой почтовый ящик абонента электронной почты?
- некоторую область оперативной памяти файл-сервера
 - область на жестком диске почтового сервера, отведенную для пользователя
 - часть памяти на жестком диске рабочей станции
69. Что является отличительной чертой WEB-документа?
- отсутствие строго определенного формата представления документа
 - наличие в нем гипертекстовых ссылок
 - наличие в нем иллюстраций

70. Какое расширение имеют WEB-страницы?
- *.HTM
 - *.THT
 - *.WEB
71. Для каких нужд предназначена служба FTP в интернете?
- создание, прием и передача WEB-страниц
 - обеспечение функционирования электронной почты
 - обеспечение работы телеконференций
72. Что такое оргтехника?
- комплекс технических средств для подготовки документов, их копирования, обработки, хранения и автоматического поиска
 - совокупность электронных технических средств, необходимых для процесса управления
 - разнообразные технические средства для различного типа работ в домашней и производственной среде, используемое в целях механизации и автоматизации ручного труда
73. Что такое плоттер?
- устройство для преобразования готовых (бумажных) изображений в цифровую форму
 - устройство, осуществляющее вывод из компьютера закодированной информации в виде печатных копий текста или графики
 - широкоформатное устройство для вывода на бумагу широкомасштабных изображений
74. Какие бывают режимы разрешения факсимильного аппарата?
- стандартный, суперстандартный, детальный, сверхдетальный
 - стандартный, детальный, сверхдетальный
 - стандартный, детальный, сверхдетальный, полутоновый
75. Что такое пейджинг?
- автоматический перенос сообщения с одного пейджера на другой
 - режим конференции
 - поиск одного элемента радиотелефона с помощью другого
76. Как классифицируют накопители для ПК?
- жесткие и гибкие
 - лазерные, магнитные, ZIP и floppy – диски
 - лазерные, магнитные, ZIP и floppy – диски, магнитооптические
77. К какому типу устройств относится струйный принтер?
- ударного типа, для печати используется порошок
 - безударного типа, для печати используются чернила
 - безударного типа, для печати используется порошок
78. К какому типу устройств относится матричный принтер?
- безударного типа, принцип печати игольчатый
 - ударного типа, принцип печати барабанный
 - ударного типа, принцип печати игольчатый
79. К какому типу устройств относится лазерный принтер?
- безударного типа, принцип печати игольчатый
 - безударного типа, принцип печати барабанный
 - безударного типа, принцип печати чернильный
80. Какое оборудование ПК можно отнести к периферийному?
- монитор, акустическая система, сканер, принтер, модем
 - манипулятор, сменные накопители
 - монитор, сканер, принтер, манипулятор, процессор

81. Что характеризует совокупность одной или нескольких баз данных и средств управления данными?
- а) операционная система
 - б) автоматизированная информационная система
 - в) банк данных
82. Что характеризует совокупность технических, программных средств и правил, обеспечивающих взаимодействие различных устройств, входящих в состав вычислительной системы и/или программ?
- а) гипертекст
 - б) информационная система
 - в) операционная система
83. Что такое мультимедиа?
- а) сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, независимо от формы их представления
 - б) компьютерная система и технология, обеспечивающие возможность создания, хранения и воспроизведения разнородной информации
 - в) программный модуль, предназначенный обеспечить универсальный механизм доступа к данным
84. Что такое информационное наполнение Web-сервера?
- а) WWW
 - б) WEB-сервер
 - в) WEB-страница
85. Что такое «корпоративная информационная система»?
- а) человеко-машинная система, непосредственно осуществляющая организационную, управленческую и производственную деятельность предприятия
 - б) человеко-компьютерная система для поддержки принятия решений и производства информационных продуктов, использующая компьютерную информационную технологию
 - в) один из ключевых аспектов современной экономической теории или практики
86. В чем суть принципа открытости корпоративной информационной системы?
- а) сквозное прохождение документов через различные службы предприятия
 - б) наличие полного комплекта документации, подсказок, удобства ввода
 - в) возможность взаимодействия с другими программами, работающими на предприятии
87. Какие из приведенных принципов являются основными для построения корпоративной информационной системы?
- а) надежность, экономичность, доступность, информационный комфорт, низкая стоимость, открытость
 - б) интеллектуальность, экономия трудовых ресурсов, легкость обучения работе на ПК
 - в) интеллектуальность, интегрированность, адаптивность, доступность, открытость, модульность
88. Какова цель автоматизации предприятий сферы сервиса?
- а) информационная поддержка формирования и принятия решений менеджментом
 - б) подготовка информации для изучения ситуации
 - в) участие в электронной торговле или электронном бизнесе
89. Каковы функции модуля внутренней организации предприятия, входящего в структуру корпоративной информационной системы?
- а) электронный документооборот, отслеживание обязательств и срока выполнения услуги, доставки
 - б) содержание распределения функций между структурными подразделениями и персоналом, информации об активах и внутренних ценах
 - в) предоставление в режиме on-line доступа клиентам к услугам предприятия, составлению коммерческих предложений и формированию заказов через Интернет

90. Какие функции выполняет модуль системы электронной коммерции, входящий в структуру корпоративной информационной системы?
- а) электронный документооборот, отслеживание обязательств и срока выполнения услуги, доставки
 - б) содержание распределения функций между структурными подразделениями и персоналом, информации об активах и внутренних ценах
 - в) предоставление в режиме on-line доступа клиентам к услугам предприятия, составлению коммерческих предложений и формированию заказов через Интернет
91. Какие функции выполняет модуль управления персоналом, входящий в структуру корпоративной информационной системы?
- а) электронный документооборот, отслеживание обязательств и срока выполнения услуги, доставки
 - б) содержание распределения функций между структурными подразделениями и персоналом, информации об активах и внутренних ценах
 - в) содержание информации о каждом сотруднике предприятия, учет отработанного времени, объявления о трудоустройстве и анкеты, календарь
92. Какие элементы входят в состав трехполосной акустической системы ПК?
- а) 2 сателлита на каждом из которых находится по 2 динамика и сабвуфер
 - б) 3 сателлита на каждом из которых находится по 1 динамику и сабвуфер
 - в) 3 сателлита на каждом из которых находится по 1 динамику
93. Что такое акустические характеристики ПК?
- а) громкость и качество звука
 - б) полоса воспроизводимых акустической системой ПК звуковых частот и создаваемая ею звуковая мощность
 - в) напряжение необходимое для уверенного приема радиосигнала
94. Какой процесс обслуживания в индустрии туризма позволили ускорить компьютерные системы резервирования CRS (Computer Reservation System), появившиеся в середине 60-х гг. XX в.
- а) резервирование авиабилетов в режиме реального времени
 - б) резервирование номеров в гостиницах в режиме реального времени
 - в) резервирование туров в режиме реального времени
95. Что такое Amadeus, Galileo Worldspan?
- а) компьютерные системы бронирования
 - б) мультимедийные системы резервирования
 - в) информационные системы, работающие в режиме реального времени
96. Какие компьютерные системы не только ускоряют процесс расчетов и формирование документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета), выбрав оптимальный по цене вариант доставки клиентов, размещения?
- а) Amadeus, Galileo Worldspan
 - б) Word, Excel
 - в) CRS
97. Какие фирмы в России ведут разработки специализированных программных продуктов для туристского бизнеса?
- а) Туристские технологии, ANT-Group
 - б) Apollo, Sabre
 - в) Интур-Софт, CRS
98. Какие функции выполняет модуль Pro Tempo системы Amadeus?
- а) является новинкой электронной связи между турагентами и потребителями
 - б) обеспечивает поиск гостиницы по выбранным достопримечательностям
 - в) выводит на экран монитора карту местности, на которой обозначено месторасположение интересующей клиента гостиницы

99. Какие функции выполняет модуль Videotext системы Amadeus?
- а) является новинкой электронной связи между турагентами и потребителями
 - б) обеспечивает поиск гостиницы по выбранным достопримечательностям
 - в) выводит на экран монитора карту местности, на которой обозначено месторасположение интересующей клиента гостиницы
100. Какие функции выполняет модуль Hotel Mapping?
- а) является новинкой электронной связи между турагентами и потребителями
 - б) обеспечивает поиск гостиницы по выбранным достопримечательностям
 - в) выводит на экран монитора карту местности, на которой обозначено месторасположение интересующей клиента гостиницы

Тестовые задания по дисциплине **ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

1. Какой нормативно-правовой акт определяет специфику государственного регулирования в сфере туризма?
 - а) Конституция РФ
 - б) Гражданский кодекс РФ
 - в) ФЗ «Об основах туристской деятельности»
2. Что не может составлять коммерческую тайну предприятия?
 - а) сведения о сущности изобретения, полезной модели или промышленного образца до официальной публикации информации о них
 - б) документы о платежеспособности
 - в) сведения, составляющие тайну следствия и судопроизводства
3. Что не может относиться к сведениям конфиденциального характера?
 - а) служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти в соответствии с ГК РФ
 - б) сведения, связанные с коммерческой деятельностью, доступ к которым ограничен в соответствии с ГК РФ
 - в) документы об уплате налогов и обязательных платежах
4. Относятся ли земли пригородных зеленых зон к землям рекреационного назначения?
 - а) да
 - б) нет
 - в) если это установлено специальным распоряжением Правительства РФ
5. В какой срок со дня представления документов в регистрирующий орган осуществляется государственная регистрация предприятия?
 - а) не более 5 рабочих дней
 - б) не более 10 рабочих дней
 - в) не более 15 рабочих дней
6. В течение какого времени с момента государственной регистрации регистрирующий орган должен выдать заявителю документ, подтверждающий факт внесения записи в соответствующий государственный реестр?
 - а) не позднее 3-х рабочих дней
 - б) не позднее 1 рабочего дня
 - в) не позднее 5 календарных дней
7. Могут ли хозяйственные общества создаваться в форме акционерного общества, общества с ограниченной или с дополнительной ответственностью?
 - а) да
 - б) нет
 - в) да, при определенных условиях
8. Как называется формулировка «полное товарищество» с добавлением слов «... и компания»?
 - а) фирменным наименованием полного товарищества
 - б) наименованием организации
 - в) сочетанием слов, используемых организациями для придания имиджа своей компании
9. В каком случае лицо может быть полным товарищем?
 - а) только в одном товариществе на вере
 - б) в нескольких товариществах на вере
 - в) в нескольких товариществах при условии, что в одном из них лицо является полным товарищем
10. Каким документом удостоверяется внесение вклада вкладчиком товарищества на вере?
 - а) справкой об уставном капитале товарищества на вере
 - б) свидетельством об участии, выдаваемым вкладчику товариществом
 - в) справкой о доле в складочном капитале

11. Каково максимальное число участников общества с ограниченной ответственностью?
 - а) пятьдесят человек
 - б) шестьдесят человек
 - в) сто человек
12. Каково минимальное количество человек, имеющих право быть участниками общества с ограниченной ответственностью?
 - а) 10 человек
 - б) 50 человек
 - в) 1 человек
13. Что является высшим органом управления акционерным обществом
 - а) общее собрание акционеров
 - б) общее собрание участников
 - в) правление акционерного общества
14. Какое количество акционеров должно быть в акционерном обществе для создания совета директоров (наблюдательного совета)?
 - а) 60 человек
 - б) 100 человек
 - в) 50 человек
15. В каком случае возможна передача пая гражданину, не являющемуся членом производственного кооператива?
 - а) допускается лишь с согласия кооператива
 - б) не допускается
 - в) допускается в случае смерти владельца пая
16. Как называется коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество?
 - а) производственный кооператив
 - б) унитарное предприятие
 - в) общество с ограниченной ответственностью
17. К какой группе организаций относится потребительский кооператив?
 - а) коммерческим организациям
 - б) некоммерческим организациям
 - в) коммандитным товариществам
18. Для каких предприятий разрешена форма унитарных предприятий?
 - а) государственные и муниципальные предприятия
 - б) коммерческие организации
 - в) некоммерческие организации
19. Как называются организации, включающие добровольные объединения граждан, в установленном законом порядке объединившихся на основе общности их интересов для удовлетворения духовных или иных нематериальных потребностей?
 - а) потребительские кооперативы
 - б) общественные и религиозные организации
 - в) коммерческие организации
20. Должен ли фонд, согласно Гражданскому кодексу РФ, ежегодно публиковать отчеты об использовании своего имущества?
 - а) да
 - б) нет
 - в) да, если это установлено уставом
21. Как называется некоммерческая организация, учрежденная гражданами и (или) юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов, преследующая социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно полезные цели?
 - а) учреждение
 - б) ассоциация
 - в) фонд

22. Как называется организация, созданная собственником для осуществления управленческих, социально-культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично?
- ассоциация
 - учреждение
 - фонд
23. Какой документ удостоверяет факт заключения договора пассажира?
- билет
 - багажная квитанция
 - турпутевка
24. В какой срок подлежат удовлетворению требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу)?
- десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования
 - двенадцатидневный срок со дня предъявления соответствующего требования
 - двадцатидневный срок со дня предъявления соответствующего требования
25. В какой срок исполнитель, в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала, принятого от потребителя, обязан заменить его однородным материалом аналогичного качества?
- трехдневный
 - однодневный
 - пятидневный
26. Каким образом погашается задолженность по обязательным платежам в бюджет и во внебюджетные фонды при ситуации банкротства индивидуального предпринимателя?
- в первую очередь
 - во вторую очередь
 - в четвертую очередь
27. Каким образом производится погашение задолженности по расчетам, по выплате выходных пособий и оплате труда с лицами, работающими по трудовому договору при ситуации банкротства индивидуального предпринимателя?
- в первую очередь
 - во вторую очередь
 - в четвертую очередь
28. Каким образом удовлетворяются требования граждан, перед которыми предприниматель несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью при ситуации банкротства индивидуального предпринимателя?
- в первую очередь
 - во вторую очередь
 - в четвертую очередь
29. Как называется организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом?
- юридическое лицо
 - физическое лицо
 - предприниматель
30. Как называются юридические лица, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности?
- некоммерческие организации
 - унитарные предприятия
 - коммерческие организации
31. Как называются юридические лица, не имеющие извлечение прибыли в качестве цели своей деятельности и не распределяющие полученную прибыль между участниками?
- некоммерческие организации

- б) унитарные предприятия
 - в) коммерческие организации
32. Какова процедура введения в действие учредительного договора юридического лица?
- а) заключается
 - б) утверждается его учредителями
 - в) утверждается регистрационной палатой
33. Какова процедура введения в действие устава юридического лица?
- а) заключается
 - б) утверждается его учредителями
 - в) утверждается регистрационной палатой
34. Должно ли юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, иметь фирменное наименование?
- а) да
 - б) нет
 - в) если это установлено законом для деятельности, которой занимается организация
35. Как называется обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения, которое представляет интересы юридического лица и осуществляет их защиту?
- а) филиал
 - б) представительство
 - в) структурное подразделение
36. Как называется обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть?
- а) филиал
 - б) представительство
 - в) структурное подразделение
37. Что относится к обязанностям заказчика, если по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность)?
- а) оплатить эти услуги
 - б) принять эти услуги
 - в) воспользоваться этими услугами
38. В каком году был принят Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»?
- а) 1996 г.
 - б) 1997 г.
 - в) 1999 г.
39. В каком году был принят Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ»?
- а) 1996 г.
 - б) 1997 г.
 - в) 1999 г.
40. В каком году был принят Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности»?
- а) 1996 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.
41. В каком году Постановлением Правительства было утверждено Положение о лицензировании туроператорской деятельности?
- а) 1996 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.

42. В каком году было утверждено Постановлением Правительства Положение о лицензировании турагентской деятельности?
- а) 1996 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.
43. В каком году Постановлением Правительства было утверждено Положение о лицензировании деятельности по продаже прав на клубный отдых?
- а) 1996 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.
44. В каком году Постановлением Правительства было утверждено Положение о лицензировании деятельности по организации и содержанию тотализаторов и игорных заведений?
- а) 1996 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.
45. В каком году было принято Постановление Правительства «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»?
- а) 1998 г.
 - б) 2001 г.
 - в) 2002 г.
46. Когда введены в действие основные положения ГОСТ 28681.0–90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания?
- а) 1 апреля 1991 года
 - б) 1 января 1995 года
 - в) 1 июля 1994 года
47. Когда был введен ГОСТ Р 50681–94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг?
- а) 1 апреля 1991 года
 - б) 1 января 1995 года
 - в) 1 июля 1994 года
48. Когда был введен ГОСТ Р 50644–94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов?
- а) 1 апреля 1991 года
 - б) 1 января 1995 года
 - в) 1 июля 1994 года
49. Когда введен в действие ГОСТ Р 511185–98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования?
- а) 9 июля 1998 года
 - б) 1 июля 2001 года
 - в) 21 июня 2003 года
50. Когда введен в действие ГОСТ Р 50690–2000 Туристские услуги. Общие требования?
- а) 9 июля 1998 года
 - б) 1 июля 2001 года
 - в) 21 июня 2003 года
51. Когда утверждено приказом Минэкономразвития РФ Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения?
- а) 9 июля 1998 года
 - б) 1 июля 2001 года
 - в) 21 июня 2003 года

52. В каком году Постановлением Правительства утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
- 1997 г.
 - 2000 г.
 - 2001 г.
53. В каком году Постановлением Правительства утверждены Правила оказания услуг общественного питания?
- 1997 г.
 - 2000 г.
 - 2001 г.
54. В каком году Постановлением Правительства утверждено Положение об оформлении приглашения в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства?
- 1998 г.
 - 1999 г.
 - 2000 г.
55. В каком году Постановлением Правительства утверждено Положение о подтверждении иностранным гражданином или лицом без гражданства наличия средств для проживания на территории РФ и выезда из РФ или предъявлении гарантии предоставления таких средств при обращении за визой либо в пункте пропуска через государственную границу РФ?
- 1998 г.
 - 2000 г.
 - 2003 г.
56. В каком году было принято Постановление Правительства РФ «О медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в РФ, и российских граждан при выезде из РФ»?
- 1998 г.
 - 2000 г.
 - 2003 г.
57. В каком году Постановлением Правительства утверждено Положение о медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в РФ?
- 1998 г.
 - 2000 г.
 - 2003 г.
58. В каком году был принят Приказ Минздрава РФ «О минимальном перечне медицинских услуг, оказываемых в системе медицинского страхования застрахованным иностранным гражданам, временно находящимся в РФ»?
- 1999 г.
 - 2000 г.
 - 2003 г.
59. В каком году Постановлением Правительства утверждено Положение об оказании помощи по страховым случаям гражданам РФ, находящимся на территории иностранного государства?
- 1999 г.
 - 1998 г.
 - 2003 г.
60. На пассажиров какого вида транспорта не распространяется обязательное личное страхование?
- железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта пригородного сообщения
 - морского и внутреннего водного транспорта
 - автомобильного транспорта

61. В каком году был принят Указ Президента РФ «Об обязательном личном страховании пассажиров»?
- 1999 г.
 - 1992 г.
 - 2003 г.
62. Что является основными страховыми событиями, на случай которых производится личное страхование туристов?
- смерть, страхование от непредвиденных обстоятельств
 - преступные действия третьих лиц
 - несчастный случай, болезни, смерть или гибель
63. Когда договор страхования вступает в силу?
- после его подписания
 - после получения страхователем страхового полиса
 - с момента уплаты страхователем первого страхового взноса, если договором не предусмотрено иное
64. Кто является субъектами предпринимательства в сфере туризма в РФ?
- юридические лица
 - индивидуальные предприниматели без образования юридического лица
 - юридические лица и индивидуальные предприниматели
65. В каком порядке взимается плата за проживание в случае задержки выезда потребителя согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ?
- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата
 - от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата сутки
 - от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за неполные сутки (если нет почасовой оплаты)
66. Какой нормативный документ регулирует порядок пересечения Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из РФ и въезда в РФ?
- Закон РФ «О Государственной границе РФ»
 - Закон РФ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ»
 - Закон РФ «О Государственной границе РФ» и «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ»
67. Какой документ не относится к основным документам, удостоверяющими личность гражданина РФ?
- дипломатический паспорт
 - служебный паспорт
 - виза
68. В каком случае срок оформления паспорта не должен превышать трех рабочих дней со дня подачи заявления?
- в случае подачи заявления об оформлении паспорта по месту пребывания
 - в случае подачи заявления об оформлении паспорта по месту жительства
 - при наличии документально подтвержденных обстоятельств, связанных с необходимостью экстренного лечения, тяжелой болезнью или смертью близкого родственника
69. Выдается ли дипломатический паспорт членам семьи гражданина РФ, имеющего дипломатический паспорт и командированного за пределы территории РФ в официальное представительство РФ?
- да
 - нет
 - только супруге
70. На каком транспорте имеет право въезжать в РФ и выезжать из РФ владелец паспорта моряка?
- любым видом транспорта в индивидуальном порядке

- б) морские суда
 - в) железнодорожные поезда
71. Имеет ли гражданин РФ право на выезд из РФ, если он направлен на альтернативную службу в армии?
- а) имеет
 - б) выезд ограничен на неопределенный срок
 - в) выезд ограничен до окончания альтернативной гражданской службы
72. Какие документы должен иметь несовершеннолетний гражданин РФ при выезде за границу РФ без родителей?
- а) паспорт
 - б) паспорт и нотариально оформленное согласие родителей на выезд с указанием срока выезда и государства, которое он намерен посетить
 - в) паспорт и визу
73. Кто несет обязанности законных представителей несовершеннолетних граждан РФ при организованном выезде групп за границу РФ?
- а) родители
 - б) руководители выезжающих групп
 - в) туристские фирмы, организовавшие поездку
74. Какая виза дает право иностранному гражданину пересечь Государственную границу РФ один раз при въезде в РФ и один раз при выезде из РФ?
- а) однократная
 - б) двукратная
 - в) многократная
75. На какой срок выдается обыкновенная частная виза?
- а) до трех месяцев
 - б) до одного года
 - в) до одного месяца
76. На какой срок выдается обыкновенная деловая виза?
- а) до трех месяцев
 - б) до одного года
 - в) до одного месяца
77. На какой срок выдается обыкновенная туристическая виза?
- а) до трех месяцев
 - б) до одного года
 - в) до одного месяца
78. На какой срок выдается обыкновенная учебная виза?
- а) до одного года
 - б) не более чем на один год
 - в) до трех месяцев
79. На какой срок выдается обыкновенная рабочая виза?
- а) до одного года
 - б) не более чем на один год
 - в) до трех месяцев
80. На какой срок выдается обыкновенная гуманитарная виза?
- а) до одного года
 - б) не более чем на один год
 - в) до трех месяцев
81. На какой срок выдается транзитная виза?
- а) один месяц
 - б) до десяти дней
 - в) до двух месяцев

82. Подлежит ли сдаче (возврату) миграционная карта при выезде иностранного гражданина или лица без гражданства из РФ в пункте пропуска через Государственную границу РФ?
- да
 - нет
 - если он нарушил правила пересечения границы
83. Какое количество часов могут находиться иностранные граждане без виз в качестве пассажиров на борту круизных судов, имеющих разрешения на пассажирские перевозки и прибывающих в РФ через морские и речные порты, открытые для международного пассажирского сообщения?
- 48 часов
 - 72 часа
 - 24 часа
84. Каким образом осуществляется транзитный проезд через территорию РФ?
- без права на остановку
 - с правом на остановку
 - с правом на остановку при уведомлении таможенных органов
85. Какой минимальный срок действия лицензии установлен ФЗ РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности»?
- пять лет
 - шесть лет
 - десять лет
86. В каком случае плата за проживание в гостинице не взимается?
- при размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов)
 - при размещении после расчетного часа (с 12 до 12 часов следующего дня)
 - при оплате брони за номер
87. В каком случае аннулируется бронирование номера в гостинице?
- при опоздании более чем на сутки
 - в случае отказа потребителя оплатить бронь
 - в случае опоздания потребителя
88. Какое время считается единым расчетным часом, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ?
- 12 часов текущих суток по местному времени
 - 12 часов текущих суток по московскому времени
 - 10 часов текущих суток по местному времени
89. К какой группе относится услуга «побудка к определенному времени»?
- дополнительной оплачиваемой
 - дополнительной неоплачиваемой
 - основной
90. К какой группе относится услуга «доставка в номер корреспонденции по ее получении»?
- дополнительной оплачиваемой
 - дополнительной неоплачиваемой
 - основной
91. Что является подтверждением наличия средств для проживания иностранным гражданином при въезде в РФ?
- оформленный надлежащим образом договор о турпоездке иностранного гражданина
 - 1000 долларов
 - 120 МРОТ
92. В какой срок после получения страховщиком акта о несчастном случае, составленного перевозчиком проводится страховая выплата застрахованному лицу по обязательному личному страхованию пассажиров?
- не позднее 10 дней
 - не позднее 20 дней
 - не позднее 30 дней

93. В каком случае не требуется подтверждение наличия средств иностранным гражданином для проживания на территории РФ?
- если иностранный гражданин — беженец
 - если иностранный гражданин имеет двойное гражданство
 - если иностранный гражданин имеет паспорт моряка
94. Как называется документ, на основании которого осуществляется реализация туристского продукта согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ»?
- договор
 - турпутевка
 - акцепта оферты
95. Что не относится к существенным условиям договора по реализации турпродукта?
- сведения о туристе
 - дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность
 - непредвиденный рост транспортных тарифов
96. Что не относится к существенным изменениям обстоятельств договора по реализации турпродукта?
- ухудшение условий путешествия
 - резкое изменение курса национальных валют
 - порядок и сроки предъявления претензий туристов
97. Как называется средство государственного регулирования туристской деятельности путем установления единых норм, требований и правил, предъявляемых к продукту, услугам, информации?
- стандартизация
 - сертификация
 - лицензирование
98. Как называется средство государственного регулирования туристской деятельности путем проведения процедуры подтверждения соответствия туристского продукта, услуг или иных объектов установленным требованиям?
- стандартизация
 - сертификация
 - лицензирование
99. В каком году было отменено лицензирование туристской деятельности?
- 2005 г.
 - 2007 г.
 - 2009 г.
100. Какой документ, согласно статье 4.1 Федерального Закона №132 «Об основах туристской деятельности в РФ», дает право юридическому лицу заниматься туроператорской деятельностью?
- сертификат соответствия
 - договор личного страхования туристов
 - договор страхования гражданской ответственности

Тестовые задания по дисциплине **ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

1. Что является отправными точками при проектировании освещения в номере?
 - а) площадь
 - б) площадь и оборудование
 - в) оборудование
2. В какой комнате гостиничного номера устанавливается дополнительный телефонный аппарат без набора номера?
 - а) спальня
 - б) ванная
 - в) прихожая
3. Для связи администрации с какими структурами служат устройства внутренней связи?
 - а) со службами
 - б) с портье
 - в) с рестораном
4. Какой из способов охлаждения продуктов позволяет получить низкие температуры?
 - а) естественный
 - б) искусственный
 - в) смешанный
5. Каковы предпосылки быстрого развития холодильной промышленности?
 - а) создание «безопасных» хладагентов
 - б) необходимость сохранения большого количества продуктов
 - в) изобретение «сухого» льда
6. Какие существуют способы получения искусственного холода, в основе которых лежат процессы?
 - а) плавления, сублимации, кипения
 - б) плавления, сублимации, кипения, конденсации
 - в) охлаждения, конденсации, сублимации
7. Какой самый простой способ охлаждения основан на процессе плавления?
 - а) ледяное охлаждение
 - б) льдосоляное охлаждение
 - в) охлаждение сухим льдом
8. Производительность какого льда значительно больше?
 - а) водяного
 - б) сухого
 - в) сырого
9. Что является основным веществом осуществляющим работу холодильных машин?
 - а) холодильный агент
 - б) хладоноситель
 - в) азеотропная смесь
10. Как называется бесцветный газ с резким запахом, оказывающий раздражающее действие?
 - а) фреон
 - б) аммиак
 - в) хладон R 12
11. Как называется вид холодильника, в котором хладагент движется за счет нагрева?
 - а) компрессионный
 - б) абсорбционный
 - в) термоэлектрический
12. Какие холодильники являются наиболее популярными на рынке?
 - а) термоэлектрические
 - б) компрессионные
 - в) абсорбционные

13. Как называется теплообменный аппарат, в котором кипит жидкий холодильный агент за счет отбора тепла от охлаждаемого объема?
- а) компрессор
 - б) конденсатор
 - в) испаритель
14. Какой вид размораживания морозильного отделения, в холодильниках со статистическим способом замораживания, может привести к нарушению в нем температурного режима?
- а) ручной
 - б) автоматический
 - в) полуавтоматический
15. Как называется основная часть холодильной машины, служащая для отсасывания паров холодильного агента, их сжатия и нагнетания в теплообменный аппарат?
- а) испаритель
 - б) компрессор
 - в) регулировочный вентиль
16. Что у холодильной машины относится к теплообменному аппарату?
- а) испаритель и конденсатор
 - б) конденсатор и компрессор
 - в) фильтр-осушитель и компрессор
17. Где в холодильной машине создается более теплая зона?
- а) около задней стенки холодильника
 - б) на нижней стеклянной полке
 - в) в поддоне для овощей и на полочках дверцы
18. Как называется система замораживания осуществляющаяся при помощи принудительной циркуляции холодного воздуха?
- а) система «статическое замораживание»
 - б) система «плачущего испарителя»
 - в) система «No-frost»
19. Как называется система охлаждения, когда холодный воздух «встает стеной»?
- а) «Multi Flow»
 - б) «Super-x-Flow cooling systems»
 - в) «Multi-Air Flow» и «Super-x-Flow»
20. Как называется зона сохранения свежести?
- а) нулевая камера
 - б) зона заморозки
 - в) теплая зона
21. Какой «значок» означает, что температура в морозильном отделении поддерживается до $-12\text{ }^{\circ}\text{C}$?
- а) (xxx)
 - б) (xx)
 - в) (x)
22. При какой температуре замороженные продукты могут храниться в морозильном отделении сроком от 2 до 12 месяцев?
- а) $-6\text{ }^{\circ}\text{C}$
 - б) $-12\text{ }^{\circ}\text{C}$
 - в) $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$
23. При каком режиме температура в морозильной камере понижается, а расход электроэнергии увеличивается?
- а) «ECO режим»
 - б) «режим суперзамораживания»
 - в) «режим хранения»

24. Как называются брикеты, заполненные специальным химическим составом, обладающие большой теплоемкостью?
- хладоносители
 - хладагенты
 - аккумуляторы холода
25. Какой хладагент противопоказано использовать в компрессорных установках, ввиду их неприятного запаха и ядовитого действия в случае аварии?
- хлористого метила, фреона
 - фреона, этиленгликоля
 - аммиака, серной кислоты
26. Какие холодильники работают практически бесшумно?
- абсорбционные
 - термоэлектрические
 - компрессионные
27. В каком виде холодильников для охлаждения используют многослойные электронные элементы?
- абсорбционных
 - термоэлектрических
 - однокамерных компрессионных
28. Какие модели абсорбционных холодильников представлены на российском рынке?
- «Минск» и «Стинол»
 - «Бирюса» и «Орск»
 - «Иней» и «Морозко»
29. Что означают наклейки с буквами «А», «В», «С» и другие, на бытовых холодильниках?
- класс энергопотребления
 - время безопасного хранения
 - наличие безвредного хладагента
30. Как называется конфигурация конфорок газовых плит, которые можно поворачивать на 90°С?
- «тройная корона»
 - эллиптическая
 - треугольная
31. Какой материал, используемый для газовых панелей, может иметь любую окраску?
- эмаль
 - нержавеющая сталь
 - стеклокерамика
32. Какие марки газовых плит не представлены в сети магазинов «Эльдорадо» на Челябинском рынке?
- «Дарина»
 - «Гефест»
 - «Мечта»
33. В духовках с каким покрытием очистка происходит посредством воздействия высокой температуры?
- каталитической эмалью
 - покрытием из эмали
 - пиролитическим покрытием
34. За счет чего обеспечивается очень быстрый нагрев духовки?
- дверцы с «выдвижной тележкой»
 - рельефного выступа и специальной прокладки из термостойкого пластика по периметру духовки
 - тройного стеклопакета

35. Какую функцию выполняет система «газ-контроль» в кухонных плитах?
- автоматически отключает подачу газа на конфорку при исчезновении пламени
 - автоматически отключает плиту
 - не допускает попадания в свечи электроподжига влаги и жира
36. Какая из кухонных плит дает возможность использования одновременно верхнего и нижнего ТЭНа, кругового ТЭНа?
- газовая
 - электрическая
 - комбинированная
37. В каких видах электроплит тепло посуде передается при помощи «чугунного блина»?
- стеклокерамических электроплитах
 - эмалированных электроплитах
 - плитах из нержавеющей стали
38. Как называется конфорка стеклокерамической электроплиты, в которой в качестве нагревательного элемента используется лента из специального материала изогнутая змейкой?
- галогенная
 - индукционная
 - ультрапидная
39. Как называется конфорка стеклокерамической электроплиты, в которой образование тепла зависит от наличия посуды на плите?
- рапидная
 - ультрапидная
 - индукционная
40. Как называется устройство, которое нагревает воду в посуде до температуры кипения, после чего возвращает конфорку в выбранный температурный режим и автоматически его поддерживает?
- система «автоматического закипания»
 - система «остаточного тепла»
 - термостат
41. Как называются электроплиты, которые единственные в России имеют сертификат соответствия ЕС?
- «Мечта»
 - «ЗВИ»
 - «Дарина»
42. Какому прибору свойственны такие дополнительные функции, как: «режим половинной загрузки», «холодное полоскание», «горячее полоскание и сушка», «самоочищающийся фильтр», «экономичный режим»?
- стиральная машина
 - посудомоечная машина
 - сушильная машина
43. Как называется модель вытяжки, которая монтируется таким образом, что воздухопровод скрывается внутри?
- плоская
 - купольная
 - встраиваемая
44. Как называется аппарат, предназначенный для выработки мягкого мороженого?
- льдогенератор
 - компрессионная машина
 - фризер
45. Как называется прибор, который служит для быстрого смешивания холодных напитков, сбивания яиц, приготовления коктейлей, кремов, и т.д.?

- а) миксер
 - б) кухонный комбайн
 - в) мясорубка
46. Какая фирма в 1962 году наладила массовое производство микроволновых печей?
- а) Toshiba
 - б) Ufesa
 - в) Sharp
47. Как называются микроволны, которые вызывают колебания молекул воды в разных направлениях, что увеличивает количество выделяемого тепла и, повышает эффективность разогрева в микроволновых печах?
- а) плоскополяризованные микроволны
 - б) циркуляционно-поляризованные микроволны
 - в) СВЧ-волны
48. Каково преимущество расположения кварцевого гриля в микроволновой печи?
- а) располагается внутри верхней стенки камеры, поэтому не занимает место в рабочем пространстве
 - б) в зависимости от формы продукта может изменять положение (подниматься или опускаться, размещаться под углом и т.д.)
 - в) цена печей с таким грилем ниже
49. Какой вид управления в микроволновых печах не имеет возможности программирования процесса?
- а) сенсорный
 - б) механический
 - в) кнопочный
50. Что является дополнительным устройством в микроволновых печах?
- а) робо-гриль, тарелка «Крусти»
 - б) макси-пресс, диск – эмульгатор
 - в) тележка с функцией Softmatic
51. Какой тип кофеварки используют для варки традиционного кофе?
- а) кофеварки капельного типа
 - б) кофеварки рожкового типа
 - в) кофеварки – эспрессо
52. Для чего предназначены высокие скорости кухонного комбайна?
- а) взбивания майонеза, соуса
 - б) измельчения фруктов и овощей
 - в) смешивания различных жидкостей
53. Как называется устройство, предохраняющее мотор электромясорубок от перегрева и перегрузок?
- а) автореверс
 - б) автоматический прерыватель цепи
 - в) накатная гайка
54. Как называется массивная спираль электромясорубки?
- а) рычаг-фиксатор
 - б) трей
 - в) шнек
55. Как называется прибор, во время работы которого происходит выделение пара из отверстий на крышке?
- а) фритюрница
 - б) пароварка
 - в) мини-печь
56. Какой объем контейнера у стандартной соковыжималки?
- а) 1 литр и меньше
 - б) 2 литра
 - в) 3 литра и больше

57. Какие напитки рекомендуют хранить при постоянной температуре от + 10 С до +14 С, влажности 75%?
- а) пиво
 - б) вино
 - в) ликеры и настойки
58. Как называется электроприбор для приготовления поджаренного хлеба?
- а) фритюрница
 - б) блендер
 - в) тостер
59. Какой бытовой прибор в 1901 году получил название «пыхтящий Билли»?
- а) пылесос
 - б) электрочайник
 - в) пароварка
60. На каком покрытии категорически запрещается использовать моющий пылесос?
- а) ковровом покрытии и паркете
 - б) паркете
 - в) линолеуме и коврах
61. Какой фирмой был сконструирован первый в мире электрический пылесос и до сих пор эта фирма считается лидером в их производстве?
- а) Samsung
 - б) LG
 - в) Hoover
62. Как называется специальный герметичный мешок внутри пылесоса?
- а) пылесборник
 - б) фильтр
 - в) турбощетка
63. Как называется пылесборник, который обеспечивает высокий уровень гигиены?
- а) сменный бумажный
 - б) постоянный матерчатый
 - в) пластиковый контейнер
64. Как называется прибор, который предназначен для удаления пыли и др.?
- а) увлажнитель воздуха
 - б) очиститель воздуха
 - в) осушитель воздуха
65. Какой тип вентиляторов отвечают за приток чистого воздуха извне?
- а) проточные
 - б) вытяжные
 - в) смешивающие
66. Какие водонагреватели работают от сети и нагревают воздух через ТЭН?
- а) газовые
 - б) электрические
 - в) аппараты косвенного нагрева
67. Какие водонагреватели требуют регулярного техобслуживания, которое включает в себя замену магниевого анода, промывания внутренней поверхности, очистку ТЭНов и т.д.?
- а) проточные
 - б) накопительные
 - в) аппараты косвенного нагрева
68. Как называется прибор, который обеспечивает глобальное и зональное отопление?
- а) электроконвектор
 - б) тепловой вентилятор
 - в) инфракрасный (длинноволновый) нагреватель

69. Какие приборы используются для отопления помещений больших объемов?
- электроконвекторы
 - тепловые вентиляторы
 - тепловые пушки
70. Как называются электрические обогреватели с закрытой спиралью, конструкция которых предусматривает свободное прохождение воздушного потока через их внутренние поверхности?
- электроконвекторы
 - тепловые вентиляторы
 - масляные радиаторы
71. Какие электрообогреватели имеют наименьшие габариты при сохранении требуемой мощности?
- электроконвекторы
 - тепловые вентиляторы
 - масляные радиаторы
72. Какие электрообогреватели меньше всего сушат воздух и практически не жгут пыль, но имеют внушительные габариты?
- электроконвекторы
 - тепловые вентиляторы
 - масляные радиаторы
73. В каком году американец Мур получил патент на изобретение «устройства для стирки белья»?
- 1906 г.
 - 1900 г.
 - 1856 г.
74. Как называется тип стиральной машины, где стирка белья производится за счет интенсивного вращения воды диском с выступающими лопастями?
- воздушно-пузырьковые
 - активаторные
 - барабанные
75. К какой воде подключаются стационарно большинство современных стиральных машин барабанного типа?
- только к холодной воде
 - только к горячей воде
 - к холодной и горячей воде одновременно
76. Какие машины заняли потребительскую нишу «машин-малюток» на современном российском рынке?
- воздушно-пузырьковые
 - активаторные
 - барабанные
77. Что означает уровень сушки «под утюг»?
- белье можно сразу положить в шкаф или надеть
 - белье остается слегка влажным
 - белье остается мокрым
78. Какова максимальная загрузка белья в стиральных машинах барабанного типа?
- 3,5 кг
 - 5 кг
 - 7 кг
79. Для какого типа белья рекомендуется скорость вращения барабана 1200-1600 оборотов в минуту?
- белое хлопчато-бумажное белье
 - цветной хлопок и синтетика
 - деликатное тонкое и шерстяное белье

80. Какой вид стирки относится к основным программам стирки?
- а) быстрая или сокращенная стирка
 - б) интенсивная стирка
 - в) стирка грубого белья
81. Как называется система, когда моющий раствор захватывается специальными гребнями барабана и проливается на белье сверху?
- а) «двойного воздействия»
 - б) «усиленного замачивания»
 - в) «усиленного полоскания»
82. Для чего предназначена биоферментная фаза стирки?
- а) стирки белья из деликатных тканей
 - б) удаления стойких пятен белкового происхождения
 - в) дополнительного полоскания шерстяных тканей
83. Что означает система «Aqua sensor»?
- а) звуковая сигнализация неисправностей связанных с протечкой воды
 - б) система контроля пенообразования
 - в) система контроля прозрачности воды
84. Как называются кавитационные стиральные машины?
- а) активаторные машины
 - б) машины барабанного типа
 - в) воздушно-пузырьковые машины
85. Как называется материал подошвы утюга, который обеспечивает высокое качество глажения?
- а) сплавы алюминия
 - б) керамика и металлокерамика
 - в) нержавеющая сталь
86. Чему уделяют особое внимание фирмы-производители утюгов?
- а) удобству использования
 - б) очистке отверстий в подошве утюга от загрязнений
 - в) скорости подачи пара
87. Какие модели утюгов пользуются наибольшим спросом?
- а) паровые
 - б) дорожные
 - в) на подставке
88. В какие годы появились первые системы электронного телевидения, передача изображения в которых осуществляется при помощи кинескопа?
- а) 90 гг. XIX века
 - б) 30 гг. XX века
 - в) 90 гг. XX века
89. Какие фирмы, выпускающие телевизоры, относятся к разряду европейских?
- а) Philips, Grundic, Thomson
 - б) LG, Panasonic, Sony
 - в) Samsung, JVS, Rubin
90. Какой вид кинескопа имеет закругление к углам, что искажает изображение?
- а) проекционный
 - б) плазменный
 - в) электронно-лучевой
91. Какие цвета люминофора используются в технологии плазменных панелей, для создания яркого и четкого изображения?
- а) желтый, красный, зеленый
 - б) красный, зеленый, синий
 - в) синий, желтый, зеленый

92. С какой разверткой экрана изображение передается без «мерцания» и напоминает вид из окна?
- а) 50 – 60 Герц
 - б) 100 – 120 Герц
 - в) 200 Герц
93. Какой формат видеокамеры в настоящее время самый распространенный и производится всеми фирмами?
- а) Digital 8
 - б) mini DV
 - в) micro MV
94. Какой параметр важно учитывать при выборе видеокамеры?
- а) чувствительность
 - б) цифровое увеличение
 - в) габариты и вес
95. В чем заключается принципиальное отличие видеоплеера от видеомагнитофона?
- а) у видеоплеера обычно 2 видеоголовки
 - б) видеоплеер ведет запись в системе Long Play (в 2 раза увеличивается продолжительность записи, но при этом ухудшается качество)
 - в) у видеоплеера нет своего встроенного тюнера
96. Какую функцию выполнял технико-торговый центр «Рембыттехника» 70 лет назад, то есть во время его образования?
- а) ремонт частных мотоциклов и автомобилей
 - б) фотообъединение
 - в) гарантийное обслуживание и ремонт бытовой техники
97. Что представляет собой струевой душ Шарко?
- а) душ низкого давления
 - б) душ среднего давления
 - в) душ высокого давления
98. Какая компания по продаже, обслуживанию и ремонту бытовой техники считается крупнейшей в Челябинской области?
- а) М – Видео
 - б) Мир
 - в) Эксперт (Рембыттехника)
99. Что можно отнести к задачам технического оснащения предприятий сервиса?
- а) способствовать усвоению общих основ теоретических знаний по технике и технологии предприятий сервиса
 - б) способствовать улучшению качества услуг на предприятиях сервиса
 - в) увеличение объема продаж на предприятиях сервиса
100. Каково основное направление технического и технологического прогресса?
- а) дать представление об основных видах услуг
 - б) способствовать повышению уровня жизни и улучшению качества обслуживания
 - в) выбор современных, оптимальных технологий

ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

1. Как называется конечный результат интеллектуальной деятельности в виде некоторого нового объекта или в виде некоторого объекта, качественно отличного от предшествующего аналога?
 - а) нововведение
 - б) патент
 - в) изобретение
2. Как называется инновация, полученная за счет использования оптимального набора ранее накопленных и проверенных в мировой практике достижений?
 - а) фундаментальная инновация
 - б) комплексная инновация
 - в) базисная инновация
3. Как называется инновация, в основе которой лежат новые фундаментальные научные достижения, позволяющие создавать инновационный продукт следующего поколения?
 - а) комплексная инновация
 - б) фундаментальная инновация
 - в) базисная инновация
4. Как называется инновация, предполагающая использование результатов научной, проектно-технологической или организационной работы, заказанной с целью улучшения характеристик имеющихся на рынке товаров или услуг?
 - а) фундаментальная инновация
 - б) улучшающая инновация
 - в) базисная инновация
5. Как называется процесс, охватывающий весь цикл преобразования научного знания, научных идей, открытий и изобретений в инновацию?
 - а) инновационный
 - б) циклический
 - в) динамический
6. Как называется системный вид деятельности коллектива людей, направленный на реализацию в общественную практику инноваций «под ключ» на базе использования и внедрения новых научных знаний, идей, открытий и изобретений, а также существующих и проверенных наукоемких технологий, систем и оборудования?
 - а) технологическая деятельность
 - б) инновационная деятельность
 - в) концептуальная деятельность
7. Как называется совокупность взаимосвязанных, взаимодополняющих систем и соответствующих им организационных и управляющих подсистем, необходимых и достаточных для эффективного осуществления инновационной деятельности и реализации нововведений
 - а) инновационная структура
 - б) организационная структура
 - в) инновационная инфраструктура
8. Как называется возможность дальнейшего совершенствования инноваций, появления на их основе других инноваций, а также распространения рассматриваемых инноваций на новые области научно-практической деятельности?
 - а) потенциал инноваций
 - б) инновационная структура
 - в) венчурный капитал
9. Как называется комплексная инновационная технология, охватывающая все этапы инновационного цикла?
 - а) инжиниринг

- б) инфраструктура инноваций
 - в) инновационный процесс
10. Как называется один из видов инновационных технологий, который обеспечивает этап выбора стратегии и бизнес-планирование инновационной деятельности?
- а) трансфер
 - б) тренинг
 - в) консалтинг
11. Как называется один из видов инновационных технологий, который обеспечивает реализацию инновационного проекта путем передачи освоенных технологий в иную предметную или географическую сферу?
- а) тренинг
 - б) трансфер
 - в) инжиниринг
12. Как называется поддержка наукоемких технологий, фундаментальных исследований, стимулирование развития малого инновационного предпринимательства, создание научно-производственных консорциумов?
- а) инновационная модель экономики
 - б) рынок инвестиций
 - в) принципы структурной перестройки экономики
13. Как называется особая организационно-управленческая деятельность, направленная на достижение результатов путем использования инноваций?
- а) инновационный менеджмент
 - б) инновационная деятельность
 - в) инновационное проектирование
14. Что относится к базовым составляющим инновационной деятельности?
- а) наука, производство, рынок
 - б) новизна, деятельность, продажа
 - в) рынок, нововведение, реклама
15. Как называется интервал времени между появлением новации и ее воплощением в реальный продукт?
- а) инновационный шаг
 - б) адаптационный период
 - в) рабочий период
16. Что представляет собой период от зарождения идеи до использования инновации?
- а) инновационный процесс
 - б) жизненный цикл инновации
 - в) инновационная деятельность
17. К какому виду деятельности в инновациях относятся научно-исследовательская, научно-техническая, опытно-конструкторская деятельность?
- а) проектная деятельность
 - б) технологическая деятельность
 - в) инновационная деятельность
18. Как называется область взаимодействия инноваторов, инвесторов, товаропроизводителей, а также развитой инфраструктуры инновационной деятельности?
- а) рынок инноваций
 - б) инновационная сфера
 - в) материальная база инноваций
19. Какие составляющие относят к основным направлениям инноваций?
- а) продуктовые, технологические, нетехнологические
 - б) рыночные, производственные, технические
 - в) конкурентные, рыночные, внутренние

20. Какие инновации характеризуются различной степенью новизны?
- абсолютные, относительные, условные, частные
 - технологические
 - продуктовые
21. Какие инновации характеризуются различным инновационным потенциалом?
- абсолютные
 - радикальные, комбинаторные, модифицированные
 - относительные
22. Какой признак объединяет государственные, республиканские, региональные, отраслевые, корпоративные и фирменные инновации?
- территориальная принадлежность
 - уровень разработки и распространения
 - нормативно-правовой
23. Какой признак объединяет инновации в промышленности, финансовой деятельности, услугах, торгово-посреднической, научно-периодической и правовой деятельности?
- сфера разработки и распространения
 - отраслевая принадлежность
 - территориальная принадлежность
24. Какие технологические инновации формируют новые рынки и новые отрасли и составляют базу крупных технологических систем?
- дополнительные продуктовые инновации
 - сопутствующие продуктовые инновации
 - основные продуктовые инновации
25. Какие технологические инновации расширяют рынки в существующих отраслях?
- дополнительные продуктовые инновации
 - сопутствующие продуктовые инновации
 - основные продуктовые инновации
26. К какому виду технологических инноваций относятся расширяющие, замещающие и направляемые на рационализацию инновации?
- основные продуктивные инновации
 - дополнительные технологические инновации
 - сопутствующие инновации
27. Какие стадии характеризуют жизненный цикл инноваций?
- зарождение, развитие, анализ
 - внедрение, рост, зрелость, упадок
 - проектирование, реализация, замена новой инновацией
28. К какой степени риска можно отнести инновации, направленные на частичную модернизацию оборудования и технологическое обновление продукции; снижение издержек и мотивацию персонала?
- незначительный риск
 - риск высокой степени
 - риск низкой степени
29. Как называются организации, которые создаются в целях технологического прорыва в определенных отраслях и направлениях?
- инновационные организации
 - венчурные организации
 - инвестиционные организации
30. Каким образом могут инвестировать инновационную деятельность инновационные компании и фонды?
- через управляющие компании
 - в торгово-посредническую деятельность
 - только в ценные бумаги

31. Какие организации имеют право инвестировать инновационные проекты только через управляющие компании и инвестируют также как страховые компании?
- а) негосударственные пенсионные фонды
 - б) страховые компании
 - в) инновационные компании и инновационные фонды
32. Какую область нововведений характеризуют изменение общей схемы производственного процесса, уровней централизации, системы взаимоотношений и распределения властных полномочий, что влечет за собой изменения в структуре управления и в системе распределения полномочий?
- а) технологические преобразования
 - б) структурные преобразования
 - в) частичные преобразования
33. Какую область нововведений характеризуют изменения в оборудовании, технических процессах, процессах производства, материалах и знаниях?
- а) технологические преобразования
 - б) структурные преобразования
 - в) социальные преобразования
34. Какую область нововведений характеризуют изменения в особенностях поведения, организационной культуре, во взаимодействии между сотрудниками и менеджерами фирмы?
- а) структурные преобразования
 - б) социальные преобразования
 - в) технологические преобразования
35. Что представляет собой последовательность действий, связанных с выявлением проблемы, анализом ситуации, постановкой проблемы и ее признанием персоналом, выбором решения, планированием и внедрением преобразований?
- а) этапы инновационного совершенствования организации
 - б) технологическая последовательность нововведений
 - в) инновационное проектирование
36. Как называется новое дело, мероприятие, которое предполагает осуществление комплекса действий, обеспечивающих достижение определенных целей?
- а) инновационный проект
 - б) инновационный процесс
 - в) инновационная технология
37. Какой признак объединяет разовые и повторяющиеся инновации?
- а) стадия жизненного цикла инноваций
 - б) частота применения инноваций
 - в) уровень новизны
38. Какой признак объединяет научно-технические, социальные, экологические, экономические (коммерческие), интегральные инновации?
- а) вид эффекта, полученного в результате внедрения инновации
 - б) форма применения
 - в) область применения
39. Что понимается под совокупностью взаимосвязанных компонентов, обеспечивающих процесс воздействия субъекта управления на объект, переработку входа в выход и достижение целей системы?
- а) внешняя структура
 - б) внутренняя структура
 - в) модель
40. Как называется целостный комплекс взаимосвязанных компонентов, имеющий особое единство с внешней средой и представляющий собой компонент общности более высокого порядка?

- а) система
 - б) элемент
 - в) структура
41. Как называется метод научного исследования, направленный на всестороннее изучение системы, ее слабых и сильных сторон, возможностей и угроз, формирования стратегии функционирования и развития?
- а) функциональный анализ
 - б) системный анализ
 - в) инновационный анализ
42. Как называется совокупность компонентов системы, находящихся в определенной упорядоченности и сочетающих локальные цели для наилучшего достижения главной цели системы?
- а) элементы системы
 - б) модель
 - в) структура системы
43. Как называется конечное состояние системы или ее выхода, к которому она стремится в силу своей структурной организации?
- а) назначение системы
 - б) результат системы
 - в) цель системы
44. Какую область системного подхода представляют компоненты макросреды, в которой находится система, и микросреды системы, с которыми она имеет прямые или косвенные связи?
- а) внешняя среда системы
 - б) условия системы
 - в) окружение системы
45. Как называются требования, рекламации, предложения потребителей по внедрению новшеств и другая информация, поступающая из сферы потребления изготовителю, либо непосредственно к поставщикам входа системы?
- а) внешнее окружение системы
 - б) управление системой
 - в) обратная связь системы
46. Как называется способ воздействия субъекта более высокого уровня управления на объект, способ регулирования производственных или управленческих процессов при существенных отклонениях от нормативов управления?
- а) регулирование системы
 - б) вмешательство
 - в) управление системой
47. Какой научный подход применяется в инновационной деятельности в качестве методологии исследования объектов как систем?
- а) системный подход
 - б) инновационный подход
 - в) комплексный подход
48. Какой элемент сущности системы В.А.Елисеев характеризует как совокупность структуры управления, содержания, системных связей и процессов принятия управленческих решений?
- а) организационно-управленческий
 - б) мотивационный
 - в) технологический
49. Какой элемент сущности системы В.А.Елисеев характеризует как совокупность описывающей, мотивирующей и инструктирующей документов?
- а) распорядительная документация

- б) информация
 - в) нормативно-правовая документация
50. Какой элемент системы В.А.Елисеев характеризует как совокупность анализа и синтеза, прогнозирования и планирования, организации процессов, учета и контроля, мотивации?
- а) структурно-содержательный
 - б) мотивационный
 - в) процессуально-управленческий
51. Как называются системы, не имеющие с внешней средой прямой и обратной связи, без входа и выхода?
- а) закрытые системы
 - б) изолированные системы (искусственные)
 - в) малые системы
52. Как называются системы, имеющие с внешней средой только одну связь (в систему или из нее)?
- а) односторонние системы
 - б) искусственные системы
 - в) закрытые системы
53. Как называются системы, имеющие с внешней средой прямую и обратную связи, вход и выход?
- а) открытые системы
 - б) свободные системы
 - в) искусственные системы
54. К какой системе относятся изделия, состоящие из сборочных единиц и деталей, выполняющих заданные функции?
- а) сложная система
 - б) техническая система
 - в) конвейерная система
55. К какой системе относятся комплексные структуры, состоящие из экономических, производственно-технических и социальных структур, выполняющих различные цели?
- а) комплексная система
 - б) отраслевая система
 - в) социально-экономическая система
56. К какой системе относятся структуры, состоящие из функциональных и производственных подразделений, выпускающие продукцию или выполняющие услуги производственного характера?
- а) производственная система
 - б) техническая система
 - в) отраслевая система
57. Какой признак объединяет относительно самостоятельные, юридически и физически независимые системы и несамостоятельные системы (подсистемы)?
- а) внешний
 - б) внутренний
 - в) степень свободы системы по отношению к внешней среде
58. Как называются системы, функционирующие самостоятельно и выполняющие заданные функции или цели?
- а) относительно самостоятельные, юридически и физически независимые системы
 - б) самостоятельные системы
 - в) независимые системы
59. Как называются системы, входящие в глобальную систему жестко как неотъемлемый компонент?
- а) структурные системы
 - б) составные системы
 - в) несамостоятельные системы (подсистемы)

60. Как называются системы, выполняющие весь комплекс функций или работ по стадиям жизненного цикла объекта?
- а) комплексные системы
 - б) живые системы
 - в) функциональные системы
61. Как называются системы, специализирующиеся на выполнении одной стадии жизненного цикла объекта?
- а) одноплановые системы
 - б) специализированные системы
 - в) конкретные системы
62. Какой признак объединяет системы кратковременного действия (жизни), дискретные и долговременные системы?
- а) временной период
 - б) стадии жизненного цикла
 - в) продолжительность функционирования системы
63. Как называются системы, функционирующие определенный промежуток (интервал) времени?
- а) временные системы
 - б) дискретные системы
 - в) непостоянные системы
64. Как называются системы, длительность функционирования которых практически не ограничена?
- а) функциональные системы
 - б) постоянные системы
 - в) долговременные системы
65. Какой признак объединяет детерминированные (функциональные), статистические (вероятностные), нечеткие (описательные) системы?
- а) способ описания системы
 - б) математический
 - в) типовой
66. Как называются системы, поведение которых точно описывается однозначной функцией?
- а) функциональные
 - б) детерминированные (функциональные)
 - в) описательные
67. Как называются системы, поведение которых описывается в терминах распределения случайных величин или вероятностей?
- а) распределительные
 - б) поведенческие
 - в) статистические (вероятностные)
68. Как называются системы, имеющие логическую, математическую и другие виды невещественной субстанции?
- а) абстрактные системы
 - б) математические системы
 - в) неживые системы
69. К какой группе относится совокупность свойств: первичность целого (системы), неаддитивность системы, размерность, сложность структуры, жесткость системы, вертикальная целостность, горизонтальная обособленность, иерархичность системы, множественность описания системы?
- а) свойства, характеризующие связь системы с внешней средой
 - б) свойства, характеризующие сущность и сложность системы
 - в) свойства, характеризующим методологию целеполагания системы

70. К какой группе относятся свойства взаимозависимости системы и внешней среды (принцип «черного ящика»), степень самостоятельности, открытость и совместимость системы?
- а) свойства, характеризующие методологию целеполагания системы
 - б) свойства, характеризующие сущность и сложность системы
 - в) свойства, характеризующие связь системы с внешней средой
71. К какой группе относятся свойства: целенаправленность системы, наследственность системы, приоритет качества, приоритет интересов более высокого уровня, надежность системы, оптимальность системы, неопределенность информационного обеспечения системы, эмерджентность системы, мультипликативность системы?
- а) свойства, характеризующие методологию целеполагания системы
 - б) свойства, характеризующие сущность и сложность системы
 - в) свойства, характеризующие связь системы с внешней средой
72. К какой группе относятся свойства: непрерывность функционирования и развития системы, альтернативность путей функционирования и развития системы, синергичность системы, инерционность системы, адаптивность системы, организованность системы, уровень стандартизации системы, инновационный характер?
- а) свойства, характеризующие связь системы с внешней средой
 - б) свойства, характеризующие параметры функционирования и развития системы
 - в) свойства, характеризующие сущность и сложность системы
73. Какое свойство системы характеризуется принципиальной несводимостью свойств системы к сумме свойств составляющих ее компонентов и невыводимостью свойств целостной системы из свойств компонентов, когда каждый компонент может рассматриваться только в его связи с другими компонентами системы?
- а) сложность
 - б) жесткость
 - в) неаддитивность
74. Какое свойство системы характеризуется количеством уровней иерархии управления системой; многообразием компонентов и связей; сложностью поведения и неаддитивностью свойств; сложностью описания и управления системой и др.?
- а) сложность структуры
 - б) несводимость
 - в) невыводимость
75. Какое свойство системы характеризуется степенью изменения параметров системы за заданный промежуток времени; степенью влияния на функционирование системы объективных законов и закономерностей; степенью свободы системы и др.?
- а) сложность
 - б) жесткость
 - в) целостность
76. Какое свойство системы характеризуется количеством уровней иерархии, изменения в которых влияют на всю систему; степенью взаимосвязи уровней иерархии; степенью влияния субъекта управления на объект; степенью самостоятельности подсистем системы?
- а) жесткость
 - б) структурированность
 - в) вертикальная целостность
77. Какое свойство системы характеризуется количеством связей между подсистемами одного уровня, их зависимостью и интегрированностью по горизонтали?
- а) горизонтальная обособленность
 - б) вертикальная обособленность
 - в) структурированность

78. Какое свойство системы характеризуется степенью совместимости системы с другими системами внешней среды по правовому, информационному, научно-методическому и ресурсному обеспечению?
- открытость
 - сопоставимость
 - совместимость
79. Какое свойство системы означает построение дерева целей социально-экономических и производственных систем, дерева показателей эффективности технических систем и др.?
- целенаправленность
 - структурированность
 - подчиненность
80. Какое свойство системы характеризует закономерность передачи доминантных и рецессивных признаков на отдельных этапах развития от старого поколения системы к новому?
- прогрессивность
 - наследственность
 - развитость
81. Каким свойством системы характеризуется бесперебойность функционирования системы при выходе из строя одного из компонентов; сохраняемостью проектных значений параметров системы в течение запланированного периода времени; устойчивостью финансового состояния организации; перспективностью экономической, технической, социальной политики, обоснованностью миссии организации?
- непрерывность
 - стабильность
 - надежность
82. Какое свойство системы характеризует степень удовлетворения требований к системе, выполнения запланированных целей, обеспечивающих наилучшее использование потенциала системы?
- оптимальность
 - удовлетворительность
 - обеспеченность
83. Какое свойство системы отражает случайный, вероятностный характер стратегических, тактических и оперативных ситуаций, параметры которых влияют на выполнение миссии организации и запланированных целей?
- вероятность
 - неопределенность информационного обеспечения
 - нестабильность
84. Какое свойство характеризует способность системы функционировать в соответствии с заданными параметрами при изменении параметров внешней среды, приспособляемость системы к этим изменениям?
- постоянность
 - открытость
 - адаптивность
85. Какое свойство систем характеризуется скоростью изменения выходных параметров системы в ответ на изменения входных параметров и параметров ее функционирования, средним временем получения результата при внесении изменений в параметры функционирования?
- инерционность
 - адаптивность
 - открытость
86. Какое свойство системы характеризуется степенью приближения в заданных условиях показателей пропорциональности, параллельности, непрерывности, ритмичности и

других параметров организации производственных и управленческих процессов к оптимальному уровню?

- а) инерционность
- б) организованность
- в) адаптивность

87. Какое свойство системы характеризуется внедрением новых информационных, финансовых, производственных, управленческих и других технологий, развитие глобальной конкуренции основывается на идеях и принципах стандартизации, которая обеспечивает совместимость и взаимозаменяемость данной системы с другими системами?
- а) современность
 - б) развитость
 - в) уровень стандартизации
88. Какой методологический подход предусматривает при решении любых задач ориентацию управляющей подсистемы системы менеджмента на потребителя?
- а) маркетинговый
 - б) мотивационный
 - в) психологический
89. Какой методологический подход направлен на рассмотрение потребности как совокупности задач, которые нужно выполнить для ее удовлетворения?
- а) мотивационный
 - б) функциональный
 - в) поведенческий
90. Какой методологический подход ориентирован на постоянное возобновление производства объекта для удовлетворения потребностей конкретного рынка с меньшими совокупными затратами, по сравнению с лучшим аналогичным объектом на данном рынке, на единицу полезного эффекта?
- а) мотивационный
 - б) поведенческий
 - в) воспроизводственный
91. Как называется методологический подход, сущность которого заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам системы менеджмента?
- а) нормативный
 - б) управленческий
 - в) маркетинговый
92. Как называется методологический подход, при применении которого должны учитываться технические, экологические, экономические, организационные, социальные, психологические и другие аспекты менеджмента и их взаимосвязи?
- а) функциональный
 - б) комплексный
 - в) технологический
93. Какой методологический подход нацелен на исследование и усиление следующих взаимосвязей: между отдельными подсистемами и компонентами системы инновационного менеджмента; между стадиями жизненного цикла объекта управления; между уровнями управления по вертикали; между субъектами управления по горизонтали?
- а) комплексный
 - б) функциональный
 - в) интеграционный
94. Как называется углубление сотрудничества субъектов управления, их объединение, углубление взаимодействия и взаимосвязей между компонентами системы управления?
- а) интеграция
 - б) абстракция
 - в) адаптация

95. Как называется методологический подход, при котором объект управления рассматривается в диалектическом развитии, в причинно-следственных связях и соподчиненности, проводится ретроспективный анализ поведения аналогичных объектов за определенный промежуток времени и прогноз его развития?
- а) исследовательский
 - б) динамический
 - в) процессный
96. Какой методологический подход рассматривает функции менеджмента как взаимосвязанные, когда процесс управления является цепью непрерывных взаимосвязанных действий по стратегическому маркетингу, планированию, организации процессов, учету и контролю, мотивации, регулированию?
- а) динамический
 - б) функциональный
 - в) процессный
97. Как называется методологический подход, сущность которого заключается в переходе от качественных оценок к количественным при помощи инженерных расчетов, математических и статистических методов, экспертных оценок, системы баллов и др.?
- а) оптимизационный
 - б) динамический
 - в) математический
98. Как называется методологический подход, сущность которого заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, продолжительности, элементов системы менеджмента в нормативных актах?
- а) нормативный
 - б) директивный
 - в) комплексный
99. Как называется методологический подход, целью которого является оказание помощи работнику в осознании своих собственных возможностей, творческих способностей на основе применения концепций поведенческих наук к построению и управлению фирмой?
- а) физиологический
 - б) социальный
 - в) поведенческий
100. Какой подход концентрируется на том, что пригодность различных методов управления определяется конкретной ситуацией?
- а) поведенческий
 - б) ситуационный
 - в) концептуальный

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Тестовые задания по дисциплине ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ	5
Тестовые задания по дисциплине СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	15
Тестовые задания по дисциплине ПСИХОДИАГНОСТИКА	25
Тестовые задания по дисциплине ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ	35
Тестовые задания по дисциплине РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ	44
Тестовые задания по дисциплине ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ	53
Тестовые задания по дисциплине МАРКЕТИНГ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ	64
Тестовые задания по дисциплине ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ. ОРГТЕХНИКА	74
Тестовые задания по дисциплине ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА	85
Тестовые задания по дисциплине ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА	95
Тестовые задания по дисциплине ИННОВАЦИИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ	104