**Оборудование, материалы, инструменты**

**Вопросы на выбор варианта ответа**

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

А. Фискальный регистратор;

Б. Контрольно-кассовая машина;

В. POS – терминал;

Г. Эквайер.

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

А. Многофункциональное устройство

Б. Минифункциональное устройство

В. Московское финансовое управление

Г. Малый финансовый учет

1. Выберите правильный ответ. Термин «бронирование on-line» применяется для описания процесса

А. Бронирование с помощью компьютера

Б. Бронирование по телефону

В. Бронирование с письменным подтверждением (факс, e-mail, письмо)

Г. Бронирование с помощью компьютера в режиме реального времени

**Вставить пропущенное слово**

1.Старейшая глобальная система бронирования билетов, гостиниц, автомобилей называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Процесс обеспечения автоматического поддержания в закрытых помещениях всех или отдельных параметров воздуха (температуры, относительной влажности, чистоты, скорости движения) называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопросы на установление соответствия**

1.Соотнесите технические возможности мини АТС с целями, которые они обеспечивают

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Распределение входящих звонков на внутренних абонентов | А. комфортность для потребителя |
| 2.Проигрование музыки ждущему абоненту | Б. оптимизация рабочей нагрузки персонала |
| 3.Ограничение на выход в город/межгород | В. экономия денежных затрат |
| 4.Внутренняя телефонная связь внутри организации | Г. обеспечение безопасности |
| 5.Возможность подключения домофона | Д. быстрота решения возникающих проблем |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Пожарная сигнализация | А. своевременное обнаружение пожара, возгорания |
| 2.Пожарные учения | Б. организованный выход персонала и потребителей в безопасную зону |
| 3.План эвакуации | В. формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности |
| 4.Пожарный инструктаж | Г. информирование персонала о правильных действиях случае возникновения пожарной опасности |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**Вопросы на установление последовательности действий**

1.Восстановите верный порядок действий по отправке факсимильного сообщения

А. Нажать кнопку «Факс/Старт»

Б. Вставить отправляемый документ в приемник текстом вниз

В. Сказать «Примите, пожалуйста, факс»

Г. Набрать номера абонента

Д. Дождаться звукового сигнала факса в трубке

2.Восстановите верный порядок действий по получению факсимильного сообщения :

А. Нажатие кнопки «Факс/Старт»

Б. Подтверждение получения информации

В. Проверка документа на читаемость

Г. Ожидание полной распечатки факса

Д. Получение запроса на получение факса и ответ «Принимаю»

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

А. Нажать клавишу «Hold»

Б. Нажать клавишу «Transfer» и внутренний номер сотрудника

В. Уточнить у сотрудника компании, может ли он данный момент принять вызов

Г. В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен

Д. Попросить звонящего подождать для уточнения информации

Е. Набрать внутренний номер сотрудника

Ж. Переключиться на звонящего