

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.- многофункциональной устройство
Б.- минифункциональное устройство
В.- московское финансовое управление
Г.- малый финансовый учет

3. Выберите правильный ответ. Термин «бронирование on-line» применяется для описания процесса
А.- бронирования с помощью компьютера
Б.- бронирования по телефону
В.- бронирования с письменным подтверждением (факс, e-mail, письмо)
Г.- бронирования 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 нужных внутренних абонентов	А комфортность для потребителя
2.Проигрывание 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
Б	А	В	Д	Г

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 в случае возникновения пожарной опасности

1	2	3	4
А	В	Б	Г

ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ

1. Восстановите верный порядок действий по отправке факсимильного сообщения

- А.- Вставить отправляемый документ в приемник текстом вниз;
- Б.- Набрать номера абонента;
- В.- Сказать «Примите, пожалуйста, факс»;
- Г.- Дождаться звукового сигнала факса в трубке;
- Д.- Нажать кнопку «Факс/Старт».

2. Восстановите верный порядок действий по получению факсимильного сообщения:

- А.- Получение запроса на получение факса и ответ «Принимаю»;
- Б.- Нажатие кнопки «Факс/Старт»;
- В.- Ожидание полной распечатки факса;

- Г.- Проверка документа на читаемость;
- Д.- Подтверждение получения информации.

3. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:
- А.- Попросить звонящего подождать для уточнения информации;
 - Б.- Нажать клавишу «Hold»;
 - В.- Набрать внутренний номер сотрудника;
 - Г.- Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;
 - Д.- Переключиться на звонящего;
 - Е.- В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен;
 - а. Нажать клавишу «Transfer» и внутренний номер сотрудника.