**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение**

 **«Пятигорский техникум торговли, технологий и сервиса»**

**(ГБПОУ ПТТТиС)**

**ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ**

**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ**

**РЕГИОНАЛЬНОЙ ОЛИМПИАДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА**

**ПО УКРУПНЕННОЙ ГРУППЕ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ**

**СПО 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**

**2021**

**ИНВАРИАТИВНЫЙ РАЗДЕЛ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ**

**ОБОРУДОВАНИЕ, МАТЕРИАЛЫ, ИНСТРУМЕНТЫ**

**ВОПРОС НА ВЫБОР ОТВЕТА**

1. Выберите правильный ответ. Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета:

а) счетчик банкнот

б) кассовый аппарат

в) POS терминал

Ответ:

1. Выберите правильный ответ. Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат:

а) снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов и др

б) снабжён устройством для сканирования кредитных карт

в) снабжен сканером для электронных ключей

Ответ:

1. Выберите правильный ответ. Для чего служит телетайп-райтер

а) Устройство для создания электронных ключей

б) Устройство для фиксации дальних телефонных разговоров

в) Устройство для просмотра камер видеонаблюдения

Ответ:

1. Выберите правильный ответ. Цифровая многоканальная телефонная станция это

а) Устройство для подключения к интернету

б) Устройство для записи телефонных разговоров

в) Устройство для перевода звонков внутри гостиницы.

Ответ:

**ОБОРУДОВАНИЕ, МАТЕРИАЛЫ, ИНСТРУМЕНТЫ**

**ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО**

1. Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт, принимающее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется

Ответ:

1. Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется

Ответ:

1. Устройство, к которому подключаются кассовый аппарат, личный сканер, принтер для распечатки и получения счетов, копиро­вальный аппарат называется

Ответ:

1. Аппарат для передачи и приёма [звука](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B2%D1%83%D0%BA) (в основном — человеческой [речи](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D1%8C)) на расстоянии называется

Ответ:

**ОБОРУДОВАНИЕ, МАТЕРИАЛЫ, ИНСТРУМЕНТЫ**

**ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

1. Установите соответствие между понятием и определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **.Понятие** |  | **Определение** |
| 1 | Ваучер-каталог | А | программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS-клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фиксальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов |
| 2 | Специальный сканер  | Б | аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера |
| 3 | Телетайпрайтер | В | оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке  |
| 4 | POS-терминал | Г | аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизирует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца |
|  |  |  |  |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

2. Установите соответствие между понятием и определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Понятие** |  | **Определение** |
| 1 | Факсимильный аппарат | А | устройство для печати, которое требует дополнительного управления |
| 2 | Принтер  | Б | автономное оборудование, которое позволяет копировать информацию |
| 3 | Копир  | В | прибор, позволяющий переводить бумажный документ в электронный формат |
| 4 | Сканер  | Г | аппарат для получения и передачи документов на листе в формате А4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ОБОРУДОВАНИЕ, МАТЕРИАЛЫ, ИНСТРУМЕНТЫ**

 **ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ**

1. Установите последовательность работы с POS-терминалом при совершении оплаты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки" |  | 1 |
| Б | Дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода |  | 2 |
| В | Провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала |  | 3 |
| Г | Связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте и не заблокирована ли она |  | 4 |
| Д | Печатание чеков |  | 5 |
| Е | Ввести сумму покупки |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Установите последовательность действий по переводу звонка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Попросить звонящего подождать для уточнения информации |  | 1 |
| Б | Нажать клавишу «Hold» |  | 2 |
| В | Набрать внутренний номер сотрудника |  | 3 |
| Г | Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов |  | 4 |
| Д | Переключиться на звонящего |  | 5 |
| Е | В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

3. Установите последовательность действий по приему факса в ручном режиме

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Нажать на зеленую кнопку «Fax/Start» |  | 2 |
| Б | Поднять трубку |  | 1 |
| В | Сообщение своей должности и фамилии |  | 4 |
| Г | Подтверждение благополучного получения факса |  | 3 |
| Д | Проверка документа на читабельность и наличие искажений |  | 5 |
| Е | Кладем трубку |  | 7 |
| Ж | Распечатка факса |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

4. Установите последовательность действий по управлению «Кодовым замком»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Нажать старт |  | 1 |
| Б | Открыть программное обеспечения кодировки ключей |  | 2 |
| В | Коснуться ключом контроллера |  | 3 |
| Г | Выбрать номер комнаты |  | 4 |
| Д | Дождаться окончания сигнала  |  | 5 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**ВАРИАТИВНЫЙ РАЗДЕЛ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ**

**(СПЕЦИФИКА УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ)**

**МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ**

**ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ОТВЕТА**

1. Выберите правильный ответ.Вид планирования, определяющий основные направления развития организации:

1. Стратегическое
2. Тактическое
3. Оперативное

Ответ:

2. Выберите правильный ответ.К факторам внешней среды косвенного воздействия (макроокружению организации) относятся:

1. Социо-культурные факторы
2. Поставщики
3. Конкуренты

Ответ:

3. Выберите правильный ответ.Вид организационной структуры, основанный на разделении труда, как по функциям, так и по численности сотрудников:

1. Линейная
2. Линейно-функциональная
3. Матричная

Ответ:

4. Выберите правильный ответ.Образ желаемого будущего, конечный результат, на достижение которого направлена деятельность организации, это

1. Мотив
2. Цель
3. Стратегия

Ответ:

5. Выберите правильный ответ.Менеджер наблюдает за поведением сотрудников в торговом зале через видеокамеру. Видеокамера - это

1. Средство контроля
2. Объект контроля
3. Предмет контроля

Ответ:

6. Выберите правильный ответ.Группа методов управления, к которой относится социометрия**:**

1. .Административные
2. Социально-психологические
3. Экономические

Ответ:

7. Выберите правильный ответ. Стратегия компромисса в разрешении конфликта характеризуется:

1. Выходом их конфликтной ситуации, избеганием разногласий
2. Отстаиванием своей точки зрения.
3. Взаимными уступками при решении проблемы

Ответ:

8. Выберите правильный ответ.К какому этапу делового общения относятсяПродолжительность совещания, Регламент, Контроль.

1. подготовка
2. проведение
3. подведение итогов
4. контроль

Ответ:

9.. Выберите правильный ответ. Какой среде предприятия присущи следующие показатели: Потребители; Поставщики материальных, трудовых и финансовых ресурсов; Конкуренты; Закон и государственные органы; Профсоюзы

.

1. внутренняя среда
2. внешняя среда

Ответ:

10.Выберите правильный ответ. Какая организационная структура изображена на схеме:

1. Иерархическая
2. Линейная
3. Функциональная
4. Штабная

Ответ:

11. Выберите правильный ответ.Лидерство в теории менеджмента можно определить как:

1. победу в конфликте
2. условия функционирования организации
3. размер заработной платы руководителя
4. способность оказывать влияние на личность и группы людей

Ответ:

12. Выберите правильный ответ. Основная задача сайта отеля/турфирмы –

1. привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля и
2. осуществление продвижения и продажи услуг
3. реклама гостиницы организации
4. формирование положительно имиджа организации
5. информирование потребителя об акциях и скидках

Ответ:

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

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

Ответ:

14. Выберите правильный ответ. Сегментация рынка — это:

1. разделение территории рынка на отдельные сегменты
2. стратегия выборочного проникновения на рынок
3. структурирование потребителей, заинтересованных в определенных товарах или услугах
4. разбивка рынка на четкие группы потребителей, для каждой из которых могут

потребоваться отдельные товары или комплексы маркетинга

Ответ:

15. Выберите правильный ответ. Информационный стресс возникает

* 1. в ситуациях житейских или производственных неурядиц
	2. при получении негативной информации
	3. когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации
	4. при получении негативной информации

Ответ:

16. Выберите правильный ответ. Документ, регламентирующий производственныеинформации от руководителя полномочия и обязанности работника называется:

1. должностная инструкция
2. договор найма
3. распоряжение руководства
4. приказ

Ответ:

17. Выберите правильный ответ. Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть

1. планирование
2. мотивация
3. стимулирование
4. организация

Ответ:

18. Выберите правильный ответ. Какое из указанных определений соответствует маркетинговому пониманию рынка?

1. рынок – это население данного региона;
2. рынок- это совокупность потребителей со сходными потребностями;
3. рынок- это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;
4. рынок- это потребители, которые имеют финансовые возможности для приобретения товара;

Ответ:

19. Выберите правильный ответ. Отель предоставляет  различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется  в данном случае?

1. Дифференцированный
2. Недифференцированный
3. Целевой маркетинг
4. Телемаркетинг

Ответ:

20. Выберите правильный ответ. Какой процесс позволяет выявлять свойства и характеристики отдельных рынков?

1. Сегментация
2. Апробация
3. Дегуманизация
4. Астролябизация
5. Гламуризация

Ответ:

21. Выберите правильный ответ. Что является объектом сегментирования в гостинице?

1. Гости (потребители услуг)
2. Сотрудники, оказывающие услугу
3. Поставщики услуг
4. Рекламодатели

Ответ:

22.  Выберите правильный ответ. Что такое сегментация рынка?

1. Разделение рынка на географические участки
2. Разделение потребителей на группы на основе различий в нуждах
3. Разделение продавцов на группы по реализуемым товарам;
4. Разделение покупателей на группы по покупательной способности

Ответ:

**МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ**

**ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО**

1. Анри Файоль был основателем школы в управлении.

Ответ: административной

1. Взыскание относится к группе методов управления.

Ответ:

1. В иерархической организационной структуре преобладают связи и соблюдается принцип единоначалия.

Ответ:

1. Поставщики относятся к элементам среды организации.

Ответ:

1. Иерархическая теория потребностей А.Маслоу относится к теориям мотивации.

Ответ:

1. Сотрудничество с подчиненными при принятии решений характеризуют руководителя

 стиля управления.

Ответ:

1. Организационно – распорядительные методы управления базируются на мотивации.

Ответ:

1. Предметом труда менеджера является .

Ответ:

1. Перечислите функции управления в их строгой последовательности: планирование, организация, , контроль.

Ответ:

1. Внешняя среда характеризуется сложностью, , неопределенность.

Ответ:

1. Сопоставление полученного результата с запланированным – это функция

Ответ:

12. Стратегия маркетинга, связанная с повышенной долей риска-это маркетинг

Ответ:

13. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется договор

Ответ:

14. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это

Ответ:

15. Организация производства и сбыта продукции, основанная на изучении потребности рынка в товарах и услугах.

Ответ: м

16. При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции

Ответ:

17. Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена на оказание

Ответ:

18. Родовой гостиничный продукт в совокупности с дополнительными преимуществами называется

Ответ:

19. Дифференциация гостиничного продукта приводит к увеличению

Ответ: прибыли

20. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем

Ответ:

21. В Греции пользуется популярностью система классификации.

Ответ:

22. Качественным параметром стандарта гостиниц является разрядности.

Ответ:

**МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ**

**ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

1.Установите соответствие между положениями теорий мотивации и их авторами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Положения теории мотивации** |  | **Автор** |
| 1 | Существуют две большие категории потребностей: гигиенические факторы и мотивирующие факторы. Гигиенические факторы связаны с окружающей средой, в которой осуществляется работа, а мотивирующие — с характером работы. | А |  Мак-Клеланд |
| 2 | Можно выделить пять основных групп потребностей. Следующая в иерархии потребность удовлетворяется после того, как полностью удовлетворена потребность предыдущего уровня.  | Б | Ф.Герцберг |
| 3 | Ведущими являются потребности высших уровней: стремление к [власти](http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/vlast.html), успеху и причастности (признанию и принадлежности). Эти потребности не расположены иерархически и не исключают друг друга. | В | А.Маслоу |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

2.Установите соответствие характеристик власти с их видами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Характеристика власти** |  | **Виды власти**  |
| 1 | Основана на харизме – силе личных качеств и способностей лидера. Метод влияния – влияние с помощью личных качеств лидера. | А | экспертная власть |
| 2 | Подчинённый принимает на веру профессионализм менеджера, его опыт и знания. Метод влияния с помощью веры в успех. | Б | власть, основанная на вознаграждении |
| 3 | Применение данной формы власти возможно, если руководитель обладает достаточными ресурсами. Метод влияния – с помощью позитивной поддержки. | В | эталонная власть |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

3.Установите соответствие стратегий поведения в конфликте

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения | А | сотрудничество |
| 2 | Характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы сопер­ника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. | Б | компромисс |
| 3 | Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна — каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены! | В | избегание |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

4.Установите соответствие между понятием и определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Понятие** |  | **Определение** |
| 1 | Деловое общение - это | А | средство взаимосвязи между людьми в целях достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы. |
| 2 | Переговоры - это | Б | форма управленческой деятельности, во время которой происходит обмен информацией между подчиненными и руководителями, принимаются управленческие решения |
| 3 | Совещание - это | В | процесс взаимодействия людей путем обмена деловой информацией. |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

5**.**Установите соответствие между фазами процесса принятия управленческих решений и их содержанием

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Фаза процесса** |  | **Содержание процесса** |
| 1 | Фаза подготовки | А | доведение заданий до ис­полнителей, формирование и исполнение организационного плана и организация контроля.  |
| 2 | Фаза принятия | Б | уяснение проблемы, анализ исходной ситуации,постановка задачи, разработка вариантов решения |
| 3 | Фаза организации выполнения | В | анализ предлагаемых вариан­тов, выбор оптимального варианта |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

6. Установите соответствие между группами потребностей, формами их проявления и средствами удовлетворения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Группа потребностей** |  | **Формы проявления потребностей** |
| 1 | Физиологические потребности | А | быть необходимым другим людям, быть «включенным в коллектив» |
| 2 | Потребности в безопасности  | Б | восприятие человека как неповторимой и одновременно сложной личности |
| 3 | Социальные потребности | В | самоуважение, уверенность в себе, стремление к власти |
| 4 | Потребности в уважении | Г | защита от физических опасностей, пожаров, несчастных случаев. |
| 5 | .Потребности в самовыражении | Д | потребность в пище, одежде, укрытии |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**7.** Установите соответствие между стилями управления и присущими им характеристиками

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 1 | Авторитарный | А | эгоистичный |
| 2 | Демократический | Б | добросердечный |
| 3 | Либеральный | В | агрессивный |

Запишите правильный ответ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

8.Установите соответствие между признаками сегментации и их критериями

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  Географический | А |  уровень образования и доходов  |
| 2 |  Демографический | Б |  плотность и численность населения, административное деление  |
| 3 |  Социально-экономический критерий | В |  поведение индивидуума, стиль жизни, личностные качества  |
| 4 |  Психографический | Г |  возраст, пол потребителей; размер семьи  |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

9. Установите соответствие между способами восприятия рекламы и классификацией рекламы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Способами восприятия рекламы** |  | **Классификация рекламы** |
| 1 | Зрительная  | А |  телереклама |
| 2 |  Слуховая  | Б | ароматизированная листовка |
| 3 |  Зрительно-обонятельная  | В | реклама по радио |
| 4 |  Зрительно-слуховая  | Г | витрина |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

10. Установите соответствие между функциями маркетинга с их содержанием

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Аналитическая функция | А | организация системы товародвижения, организация высококачественного сервиса |
| 2 | Производственная функция | Б | изучение рынка, потребителей, товара; анализ внутренней среды предприятия |
| 3 | Сбытовая функция | В | организация стратегического и оперативного планирования на предпринят |
| 4 | Функция управления и контроля | Г | организация материально-технического снабжения, управление качеством и конкурентоспособностью готовой продукции |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

11. Установите соответствие между конкретными маркетинговыми методы исследований и типами исследования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Полевой метод | А | эксперимент |
| 2 | Кабинетный метод | Б | сравнительный анализ |
| 3 | Полевой метод | В | опрос |
| 4 | Полевой метод | Г | наблюдение |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

12. Установите соответствие между стратегиями достижения конкурентных преимуществ организации и их содержанием

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Стратегия лидирующих позиций  | А | предполагает использование новшеств — издержкам продуктовых, технологических и организационных; наличие значительного риска; сложность сохранения данного преимущества |
| 2 | Стратегия дифференциации | Б | предполагает, что основное внимание менеджеров направлено на контроль затрат, а качество услуг, сервис и другие параметры незначительны для компании |
| 3 | Стратегия концентрации (фокусирования) | В | предполагает способность организации обеспечить уникальность и более высокую ценность (по сравнению с конкурентами) услуг для покупателя с точки зрения уровня качества, наличия его особых характеристик, методов сбыта, послепродажного обслуживания |
| 4 | Стратегия раннего выхода на рынок | Г | основана на выборе узкой области конкуренции внутри отрасли (рыночной ниши) |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

13. Установите соответствие концепций управления персоналом содержанию

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | «Использование трудовых ресурсов» | А |  человек — главный субъект организации и особый объект управления, который не может рассматриваться как «ресурс». Исходя из желаний и способностей человека должны строиться стратегия и структура организации, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности  |
| 2 | «Научного администрирования» | Б | человек рассматривается не как должность (элемент структуры), а как невозобновляемый ресурс |
| 3 | Управление человеческими ресурсами: | В | рассматривает работник через его формальную роль в организации, т.е. через занимаемую им должность |
| 4 | Управление персоналом | Г | рассматривает работающих как обезличенные «ресурсы», наравне с ресурсами материальными, финансовыми и другими |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ**

**ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ**

1.Установите последовательность потребностей согласно иерархии по А.Маслоу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Потребность в защищенности |  | 1 |
| Б | Физиологические потреб­ности |  | 3 |
| В | Потребность в принадлежности |  | 2 |
| Г | Потребность в самовыражении |  | 4 |
| Д | Потребность в уважении |  | 5 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

2.Установите последовательность этапов стратегического планирования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Анализ сильных и слабых сторон организации |  | 1 |
| Б | Определение цели |  | 3 |
| В | Оценка стратегии |  | 2 |
| Г | Формулировка миссии |  | 4 |
| Д | Изучение стратегических альтернатив |  | 5 |
| Е. | Выбор стратегии: роста, ограниченного роста, сокращения, сочетание |  | 6 |
| Ж | Реализация стратегического плана: тактика, процедуры, правила |  | 7 |
| З | Управление реализацией |  | 9 |
| И | Изучение стратегических альтернатив |  | 8 |
| К | Анализ внешней среды |  | 10 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3.Установите последовательность этапов организации и проведения делового совещания

|  |  |
| --- | --- |
| Проведение  | 2 |
| Подведение итогов  | 4 |
| Контроль | 1 |
|  Подготовка  | 3 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. Установите последовательность осуществления функций управления

|  |  |
| --- | --- |
| Контроль | 3 |
| Мотивация | 1 |
| Планирование | 2 |
| Организация  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

5.Установите последовательность процесса проведения «Мозгового штурма»

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка идей | 3 |
| Группировка и отбор  | 1 |
| Генерация идей | 2 |
| Постановка проблемы | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

6. Установите последовательность этапов процесса контроля

|  |  |
| --- | --- |
| Определение стандартов | 3 |
| Сравнение показателей с установленными стандартами, определение степени отклонений | 1 |
| Измерение фактически достигнутых результатов | 2 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

7. Установите последовательность этапов маркетинговых исследований

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Определение объектов исследования |  | 1 |
| Б | Разработка плана исследования |  | 3 |
| В | Анализ информации данных |  | 2 |
| Г | Представление результатов |  | 4 |
| Д | Сбор данных |  | 5 |
| Е. | Определение проблемы и целей исследования  |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

8. Установите последовательность этапов рекламной кампании

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Разработка рекламной кампании |  | 1 |
| Б | Реализация рекламной кампании |  | 2 |
| В | Ситуационный анализ |  | 3 |
| Г | Коррекция рекламной кампании |  | 4 |
| Д | Анализ рекламной кампании |  | 5 |
| Е. | Стратегическое планирование |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

9. Установите последовательность. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Организация |  | 2 |
| Б | Мотивация |  | 4 |
| В | Контроль |  | 3 |
| Г | Планирование |  | 1 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

10. Установите последовательность этапов отбора персонала

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Медицинский осмотр |  | 3 |
| Б | Тесты по найму |  | 1 |
| В | Принятие решения |  | 2 |
| Г | Заполнение бланка заявления |  | 5 |
| Д | Проверка рекомендаций и послужного списка |  | 4 |
| Е. | Предварительная отборочная беседа |  | 6 |
| Ж. | Беседа по найму |  | 7 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

11. Установите последовательность жизненного цикла товара

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Рост |  | 1 |
| Б | Внедрение |  | 2 |
| В | Спад |  | 3 |
| Г | Зрелость |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

12. Установите последовательность факторов экономического роста по значимости

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Объемы основного капитала |  | 5 |
| Б | Количество и качество природных ресурсов |  | 4 |
| В | Уровень образования и профессиональной подготовки населения |  | 1 |
| Г | Нововведения (инновации) |  | 2 |
| Д | Совершенствование использования ресурсов |  | 3 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

13. Установите последовательность разработки маркетинговой программы (процесс сегментации)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Выбор метода и осуществление сегментации |  | 1 |
| Б | Выбор целевых рыночных сегментов |  | 2 |
| В | Интерпретация полученных сегментов |  | 3 |
| Г | Разработка плана маркетинга |  | 4 |
| Д | Позиционирование товара (продукта) |  | 5 |
| Е | Формирование критериев сегментации |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**ВОПРОС НА ВЫБОР ОТВЕТА**

1. Выберите правильный ответ. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания:

1. паспорт
2. виза
3. миграционная карта
4. уведомление о прибытии

Ответ: г

2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:

1. тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)
2. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
3. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
4. название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

Ответ:

3. Выберите правильный ответ. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

1. cроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
2. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих
3. число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
4. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

Ответ:

4. Выберите правильный ответ. Единый расчетный час в гостинице:

1. 10:00 часов текущих суток по местному времени
2. 12:00 часов текущих суток по местному времени
3. 14:00 часов текущих суток по местному времени
4. 16:00 часов текущих суток по местному времени

Ответ:

5. Выберите правильный ответ. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

1. паспорта
2. уведомления о прибытии иностранного гражданина
3. заявки на бронирование мест
4. карты гостя

Ответ:

6. Выберите правильный ответ. Определите, к каким правилам относятся следующие действия:

«Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?

1. к правилам при приёме клиентов
2. к правилам при выписке клиентов
3. к правилам при отъезде клиента
4. к правилам гостеприимства

Ответ:

7. Выберите правильный ответ. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

1. трансфер
2. побудка к определенному времени
3. дополнительный комплект белья
4. услуги room-service

Ответ:

8. Выберите правильный ответ. Выберите из предложенных меню английский завтрак:

1. Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежевыжатый апельсиновый сок
2. Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежевыжатый апельсиновый сок, фрукты
3. Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.
4. Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежевыжатый апельсиновый сок

Ответ:

9. Выберите правильный ответ. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

1. уровню и качеству обслуживания
2. по количеству предоставляемых услуг
3. по сезонности
4. местоположению

Ответ:

10. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

1. переводит бронь в разряд негарантированной
2. отменяет бронирование
3. ничего не делает
4. занести клиента в «черный список»

Ответ:

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB

( Room booked) означает:

1. количество номеров, отменяемых в последний момент
2. количество забронированных номеров
3. количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
4. среднестатистический размер допустимых перебронирований

Ответ:

12. Выберите правильный ответ. Тип номера- apartament представляет собой:

1. самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
2. номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
3. семейная комната размером больше стандартной
4. двухместный номер

Ответ:

13. Выберите правильный ответ. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

1. системы АА
2. звездная (Европейская классификация)
3. системы В&В
4. открытой системы

Ответ:

14. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской

индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и

пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение

ценностей в сейфе администрации?

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

Ответ:

15. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской

индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и

пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

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

Ответ:

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция

бронирования, сделанная турагентом?

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

Ответ:

17. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

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

Ответ:

18. Выберите правильный ответ. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

1. В организации посещения другой местности
2. В целях путешествия
3. В длительности путешествия
4. В стоимости

Ответ:

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей

предназначены

1. пансионаты
2. санатории
3. водолечебницы
4. дома отдыха

Ответ:

20. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

1. пансионаты
2. санатории
3. водолечебницы
4. дома отдыха

Ответ:

21.Выберите правильный ответ. Какому типу средств размещения наиболее точно

соответствует данный тип питания– диетическое меню

1. санаторию
2. турбазе
3. гостинице курортной
4. гостинице городской

Ответ:

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

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

Ответ:

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО**

1. В настоящее время применяются следующие типы бронирования: ,

 ,

Ответ:

2. Результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем, по удовлетворению потребностей потребителя является

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

Ответ:

3. Тип питания «полный пансион» обозначается аббревиатурой

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

Ответ:

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

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

Ответ:

5. Совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой называются

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

Ответ:

6. Семье в составе – двое родителей, ребенок 4-х лет и ребенок 17 лет?

скорее всего, будет предложен

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

Ответ:

7.  Формированием туристского продукта в Российской Федерации занимаются

1. Турагенты
2. Туроператоры
3. Туристы

Ответ:

8. Конференц-зал с соответствующим оборудованием обязательно должен быть в гостинице категории звезд

Ответ:

9.  Услуги «Швейцара» предоставляются в гостинице, начиная с категории звезд

Ответ:

10. Ежедневная Смена постельного белья должна осуществляться в гостинице категории

 звезд

Ответ:

11. Продолжите определение: «Курортные отели - средства размещения, расположенные на курорте »

1. и оказывающие дополнительные услуги гражданам, проживающим с детьми и инвалидам
2. и оказывающие на собственной базе услуги спортивного и развлекательного характера
3. и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги
4. оздоровительного характера с использованием природных факторов
5. и предлагающие лечение определённых групп заболеваний

Ответ:

12. Главной задачей индустрии гостеприимства является

1. Удовлетворение запросов и потребностей гостя
2. Этой задачи не существует
3. Накормить гостя

Ответ:

13. Подносчик багажа обязан

1. Сопровождать гостя и доставлять багаж в его номер
2. Информировать гостя
3. Доставлять завтрак в номер

Ответ:

 14. Статус номера – «грязный» обозначается аббревиатурой

1. ОС
2. ОО
3. DT

Ответ:

15. Перевозка туристов от места прибытия (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа это

Ответ:

16.Статус номера – занятый обозначается аббревиатурой

1. DT
2. OC
3. OO

Ответ:

17. Расчеты с клиентами в процессе проживания могут производиться

1. Наличными
2. Личными вещами
3. Производятся только при выезде

Ответ:

18.Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется туристский

Ответ:

19. В большинстве отелей временем заезда для гостей является часов.

Ответ:

20.Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляется только завтрак, имеет аббревиатуру

Ответ:

21. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время ужина имеет аббревиатуру,

Ответ:

22. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются более высокий уровень питания и напитков, имеет аббревиатуру \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ:

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

1. Установите соответствие между этапом экспертной оценки гостиниц и его содержанием

согласно ПРИКАЗУ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215

"ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Этапы экспертизы** |  | **Содержание этапов экспертизы** |
| 1 | Первый этап | А | проводится оценка номеров гостиницы |
| 2 | Второй этап | Б | проводится балльная оценка гостиницы |
| 3 | Третий этап | В | проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка) |
| 4 | Четвертый этап | Г | проводится балльная оценка номеров гостиницы |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

2. Установите соответствие между категорией номера и требованиям к нему

согласно ПРИКАЗУ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Категория номера** |  | **Требования** |
| 1 | "апартамент"  | А | номер в средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом |
| 2 | "сюит" | Б | номер в средстве размещения площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком |
| 3 | "джуниор сюит"  | В | номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек |
| 4 | Вторая категория | Г | однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3. Установите соответствие между группами (стейкхолдерами), окружающими туристскую фирму и видами, которые входят в эти группы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Группы (стейкхолдеры)** |  | **Виды, которые входят в группы стейхолдеров** |
| 1 | Финансовые круги | А | негосударственные формирования, союзы и ассоциации потребителей, а также население, не выступающее в качестве какой-либо организованной силы, например, жители курортной зоны |
| 2 | Средства массовой информации | Б | персонал фирмы |
| 3 | Общественность  | В | пресса, радио, телевидение, Интернет-среда |
| 4 | Внутренние стейкхолдеры | Г | банки, инвестиционные фонды, финансовые, страховые компании, частные инвесторы |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. Установите соответствие понятий и определений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Понятия** |  | **Определения** |
| 1 | Объекты культурного наследия федерального значения | А | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры муниципального образования; |
| 2 | Объекты культурного наследия регионального значения | Б | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры Российской Федерации, а также объекты археологического наследия; |
| 3 | Объекты культурного наследия местного значения | В | объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры субъекта Российской Федерации. |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

5.  Установите соответствие понятий и определений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Понятия** |  | **Определения** |
| 1 | Лечебно-оздоровительные местности и курорты | А | уникальные, невосполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношениях природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения; |
| 2 | Памятники природы | Б | территории (акватории), имеющие особое значение для сохранения или восстановления природных комплексов и их компонентов и поддержания экологического баланса; |
| 3 | Дендрологические парки и ботанические сады | В | территории (акватории), пригодные для организации лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха населения и обладающие природными лечебными ресурсами; |
| 4 | Государственные природные заказники | Г | природоохранные учреждения, в задачи которых входит создание специальных коллекций растений в целях сохранения разнообразия и обогащения растительного мира, а также осуществление научной, учебной и просветительской деятельности. |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

6. Установите соответствие между договором о квоте мест с туроператом и ценой на гостиничные номера для туроператора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Договор о квоте мест** **с туроператом** |  | **Цена на гостиничные номера для туроператора** |
| 1 | Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% | А | туроператор старается договориться с владельцем гостиницы о максимально возможном снижении цен на размещение в отеле |
| 2 | Договором о квоте мест без гарантии заполнения | Б | при таком варианте взаимоотношений действуют обычные тарифы на гостиничные номера (разовые заявки на условиях стандартной комиссии) |
| 3 | Договором о твердой закупке мест с полной оплатой | В | расчет за номера идет по обычным тарифам |
| 4 | Договором о текущем бронировании | Г | цены на места (номера) будут ниже, чем обычные тарифы |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Г | В | А | Б |

7. Установите соответствие между классом турпродукта и требованиям к ним

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Класс турпродукта** |  | **Требования** |
| 1 | Класс люкс | А |  размещение в гостиницах категории 4 - 5 , перелет первым или бизнес-классом, хорошая кухня, индивидуальный трансфер |
| 2 | Первый класс | Б | размещение в гостиницах категории 5 звезд, или роскошных внекатегорийных отелях, перелет первым классом, индивидуальный трансфер на автомобилях класса люкс |
| 3 | Туристский класс | В | размещение в гостиницах категории 1-2 , перелет чартерным ресом, трансфер на общественном траснпорте |
| 4 | Экономический класс | Г | размещение в гостиницах категории 2 - 3 , перелет экономклассом, групповой трансфер |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

8. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ресторан | А | предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями |
| 2 | Бар  | Б | специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками  |
| 3 | Буфет | В | предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления |
| 4 | Кафе | Г | предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

9. Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  А парт | А | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора |
| 2 | Табльдот | Б | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню |
| 3 | А ля карт | В | метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени |
| 4 | Шведский стол | Г | метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

10. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Континентальный | А | тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток |
| 2 | Английский | Б | тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню |
| 3 | А ля карт | В | тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток |
| 4 | Американский | Г | тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

11. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | FB | А | проживание, в стоимость которого не включено питание |
| 2 | BB | Б | тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице |
| 3 | HB | В | тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице |
| 4 | RO | Г | тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

12. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением, вписав в ответе соответствующие буквы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ботель | А | средство размещения, расположенное на воде |
| 2 | Ротель | Б | средство размещения для автомобилистов |
| 3 | Мотель | В | лагерь для авто-, мото-, велотуристов |
| 4 | Кемпинг | Г | туристский поезд |
| 5. | Флотель | Д | круизный корабль |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

13. Установите соответствие между наименованием религиозной/национальной группы туристов и требованием к организации питания данной группы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Туристы-индуисты | А | Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд |
| 2 | Туристы-мусульмане | Б | Требуют исключения из меню мяса говядины |
| 3 | Туристы-иудеи | В | Требуют исключения из меню мяса свинины |
| 4 | Туристы-китайцы | Г | Требуют предоставления большего количества чистой питьевой |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ**

1. Установите последовательность порядка обслуживания гостей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Прием и размещение |  | 1 |
| Б | Бронирование |  | 2 |
| В | Регистрация по прибытии |  | 3 |
| Г | Оплата номера и дополнительных услуг |  | 4 |
| Д | Выписка гостя |  | 5 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

2. Установите последовательность заселения гостей через агентство, гости впервые в отеле

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Просит гостя заполнить форму и подписать |  | 1 |
| Б | Администратор приветствует гостей;Находит имя в списке; |  | 2 |
| В | Спрашивает паспорт и ваучер; |  | 3 |
| Г | Подтверждает детали бронирования; |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

3. Установите последовательность в порядке повышения качества предоставления услуг в зависимости от класса турподукта

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Класс турпродукта** |  |  |
| А | Туристский класс |  | 1 |
| Б | Экономический класс |  | 2 |
| В | Первый класс |  | 3 |
| Г | Класс люкс |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. Установите последовательность в порядке убывания стоимости туров в зависимости от их класса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Класс турпродукта** |  |  |
| А | Туристский класс |  | 1 |
| Б | Экономический класс |  | 2 |
| В | Первый класс |  | 3 |
| Г | Класс люкс |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

5. Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Произвести оплату банковским переводом или 5выслать гарантийное письмо  |  | 1 |
| Б | Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования  |  | 2 |
| В | Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования  |  | 3 |
| Г | Уточнить тариф/питание  |  | 4 |
| Д | Получить аванс / полную оплату от потребителя  |  | 5 |
| Е | Проверить наличие свободных номеров на нужные даты |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

6. Установите последовательность формирования взаимоотношений между турфирмой и гостиничным предприятием

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Технологические операции по бронированию |  | 1 |
| Б | Изучения рынка услуг |  | 2 |
| В | Определение субъектов взаимоотношений |  | 3 |
| Г | Проведение взаиморасчетов в рамках соглашения |  | 4 |
| Д | Заключение соглашений о сотрудничестве |  | 5 |
| Е | Периодический контроль и анализ совместной деятельноституристический гостиница экономический |  | 6 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

7. Установите последовательность уборки номера

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Сан.узел |  | 1 |
| Б | Комната  |  | 3 |
| В | Коридор  |  | 2 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

8. Установите в какой последовательности начинается уборка комнаты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Открываются окна  |  | 2 |
| Б | Замена постельного белья  |  | 3 |
| В | Вытирание пыли  |  | 1 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

9. Установите последовательность сервировки стола?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Скатерть, приборы, стекла, специи, цветы |  | 2 |
| Б | Скатерть, стекло, тарелки |  | 3 |
| В | Скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи |  | 1 |
| Г |  Скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы. |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

10.Установите последовательность подачи блюд?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Холодные блюда и закуски  |  | 2 |
| Б | Десерты  |  | 3 |
| В | Вторые блюда  |  | 1 |
| Г | Горячие закуски |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

11.Установите последовательность блюд в меню?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Холодные закуски |  | 1 |
| Б | Салаты  |  | 2 |
| В | Горячие закуски  |  | 3 |
| Г | Первые блюда  |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

12. Установите последовательность уборки двухэтажного номера?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Со второго этажа  |  | 2 |
| Б | С лестницы  |  | 3 |
| В | С санузла  |  | 1 |
| Г | С первого этажа |  | 4 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

13.Установите последовательность генеральной уборки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| А | Открываются окна  |  | 2 |
| Б | Протираются стены и потолок  |  | 3 |
| В | Вытирается пыль с мебели  |  | 1 |

Запишите правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |