

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:

2. 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:

3. 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:

4. 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:

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

Ответ:

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

Ответ:

4. Аппарат для передачи и приёма звука (в основном — человеческой речи) 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:

2. 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:

- а. Стратегическое
- б. Tактическое
- в. Оперативное

Ответ:

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

- а. Социо-культурные факторы
- б. Поставщики
- в. Конкуренты

Ответ:

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

- а. Линейная
- б. Линейно-функциональная
- в. Матричная

Ответ:

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

- а. Мотив
- б. Цель
- в. Стратегия

Ответ:

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

- а. Средство контроля
- б. Объект контроля
- в. Предмет контроля

Ответ:

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

- а. Административные
- б. Социально-психологические
- в. Экономические

Ответ:

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

- а. Выходом из конфликтной ситуации, избеганием разногласий
- б. Отстаиванием своей точки зрения.
- в. Взаимными уступками при решении проблемы

Ответ:

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

- а. подготовка
- б. проведение
- в. подведение итогов
- г. контроль

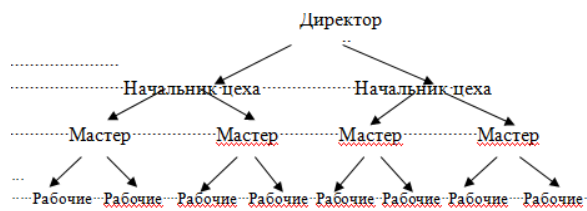
Ответ:

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

- а. внутренняя среда
- б. внешняя среда

Ответ:

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



- а. Иерархическая
- б. Линейная
- в. Функциональная
- г. Штабная

Ответ:

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

- а. победу в конфликте
- б. условия функционирования организации
- в. размер заработной платы руководителя
- г. способность оказывать влияние на личность и группы людей

Ответ:

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

- а. привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля и
- б. осуществление продвижения и продажи услуг
- в. реклама гостиницы организации
- г. формирование положительно имиджа организации
- д. 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?

- а. формирование исследовательской панели
- б. маркетинговые исследования

- в. формирование гипотезы
- г. выборочное исследование

Ответ:

14. Выберите правильный ответ. Сегментация рынка — это:

- а. разделение территории рынка на отдельные сегменты
- б. стратегия выборочного проникновения на рынок
- в. структурирование потребителей, заинтересованных в определенных товарах или услугах
- г. 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

- а. в ситуациях житейских или производственных неурядиц
- б. при получении негативной информации
- в. когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации
- г. при получении негативной информации

Ответ:

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

- а. должностная инструкция
- б. договор найма
- в. распоряжение руководства
- г. приказ

Ответ:

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

- а. планирование
- б. мотивация
- в. стимулирование
- г. организация

Ответ:

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

- а. рынок – это население данного региона;
- б. рынок- это совокупность потребителей со сходными потребностями;
- в. рынок- это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;
- г. 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?

- а. Дифференцированный
- б. Недифференцированный
- в. Целевой маркетинг
- г. Телемаркетинг

Ответ:

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

- а. Сегментация
- б. Апробация
- в. Дегуманизация
- г. Астролябизация
- д. Гламуризация

Ответ:

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

- а. Гости (потребители услуг)
- б. Сотрудники, оказывающие услугу
- в. Поставщики услуг
- г. Рекламодатели

Ответ:

22. Выберите правильный ответ. Что такое сегментация рынка?

- а. Разделение рынка на географические участки
- б. Разделение потребителей на группы на основе различий в нуждах
- в. Разделение продавцов на группы по реализуемым товарам;
- г. Разделение покупателей на группы по покупательной способности

Ответ:

**МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ
ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО**

1. Анри Файоль был основателем _____ школы в управлении.

Ответ: административной

2. Взыскание относится к группе _____ методов управления.

Ответ:

3. В иерархической организационной структуре преобладают _____ связи и соблюдается принцип единоначалия.

Ответ:

4. Поставщики относятся к элементам _____ среды организации.

Ответ:

5. Иерархическая теория потребностей А.Маслоу относится к _____ теориям мотивации.

Ответ:

6. Сотрудничество с подчиненными при принятии решений характеризуют руководителя _____ стиля управления.

Ответ:

7. Организационно – распорядительные методы управления базируются на _____ мотивации.

Ответ:

8. Предметом труда менеджера является . _____

Ответ:

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

Ответ:

10. Внешняя среда характеризуется сложностью, _____, неопределенность.

Ответ:

11. 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, 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 предприятии
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 методами 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:

- а. паспорт
- б. виза
- в. миграционная карта
- г. уведомление о прибытии

Ответ: г

2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:

- а. тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)
- б. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
- в. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
- г. название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

Ответ:

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

- а. сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
- б. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих
- в. число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
- г. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

Ответ:

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

- а. 10:00 часов текущих суток по местному времени
- б. 12:00 часов текущих суток по местному времени
- в. 14:00 часов текущих суток по местному времени
- г. 16:00 часов текущих суток по местному времени

Ответ:

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

- а. паспорта
- б. уведомления о прибытии иностранного гражданина
- в. заявки на бронирование мест
- г. 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»?

- а. к правилам при приёме клиентов
- б. к правилам при выписке клиентов
- в. к правилам при отъезде клиента
- г. к правилам гостеприимства

Ответ:

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

- а. трансфер
- б. побудка к определенному времени
- в. дополнительный комплект белья
- г. услуги room-service

Ответ:

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

- а. Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок
- б. Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты
- в. Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.
- г. Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок

Ответ:

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

- а. уровню и качеству обслуживания
- б. по количеству предоставляемых услуг
- в. по сезонности
- г. местоположению

Ответ:

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

- а. переводит бронь в разряд негарантированной
- б. отменяет бронирование

- в. ничего не делает
- г. занести клиента в «черный список»

Ответ:

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

- а. количество номеров, отменяемых в последний момент
- б. количество забронированных номеров
- в. количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- г. среднестатистический размер допустимых перебронирований

Ответ:

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

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

Ответ:

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

- а. системы AA
- б. звездная (Европейская классификация)
- в. системы V&V
- г. 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?

- а. Без звезд
- б. 2 звезды
- в. 5 звезд
- г. 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?

- а. 3 звезды
- б. 2 звезды
- в. 5 звезд
- г. 4 звезды

Ответ:

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

- а. устно
- б. письменно
- в. по телефону
- г. в любой форме

Ответ:

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

- а. SNGL
- б. DBL
- в. TRPL
- г. TWIN

Ответ:

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

- а. В организации посещения другой местности
- б. В целях путешествия
- в. В длительности путешествия
- г. В стоимости

Ответ:

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены

- а. пансионаты
- б. санатории
- в. водолечебницы
- г. дома отдыха

Ответ:

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

- а. пансионаты
- б. санатории

- в. водолечебницы
- г. дома отдыха

Ответ:

21. Выберите правильный ответ. Какому типу средств размещения наиболее точно соответствует данный тип питания – диетическое меню

- а. санаторию
- б. турбазе
- в. гостинице курортной
- г. гостинице городской

Ответ:

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

- а. Спортивно-познавательные
- б. Спортивно-оздоровительные
- в. Приключенческо-игровые
- г. 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 _____

- а. сервисная деятельность
- б. услуга
- в. сервис
- г. обслуживание

Ответ:

3. Тип питания «полный пансион» обозначается аббревиатурой _____

- а. ВВ

- б. all inclusive
- в. FB
- г. 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

- а. континентальный
- б. английский
- в. а ля карт
- г. шведский стол

Ответ:

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

- а. Honeymoon suite
- б. Connected room
- в. Duplex
- г. Chld

Ответ:

6. Семье в составе – двое родителей, ребенок 4-х лет и ребенок 17 лет? скорее всего, будет предложен _____

- а. dbl + 2 child
- б. dbl + child+ ext
- в. dbl + child
- г. dbl + ext

Ответ:

7. Формированием туристского продукта в Российской Федерации занимаются _____

- а. Турагенты
- б. Туроператоры
- в. 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 _____ »

- а. и оказывающие дополнительные услуги гражданам, проживающим с детьми и инвалидам
- б. и оказывающие на собственной базе услуги спортивного и развлекательного характера
- в. и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги
- г. оздоровительного характера с использованием природных факторов
- д. и предлагающие лечение определённых групп заболеваний

Ответ:

12. Главной задачей индустрии гостеприимства является _____

- а. Удовлетворение запросов и потребностей гостя
- б. Этой задачи не существует
- в. Накормить гостя

Ответ:

13. Подносчик багажа обязан _____

- а. Сопровождать гостя и доставлять багаж в его номер
- б. Информировать гостя
- в. Доставлять завтрак в номер

Ответ:

14. Статус номера – «грязный» обозначается аббревиатурой _____

- а. ОС
- б. ОО
- в. ДТ

Ответ:

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

Ответ:

16. Статус номера – занятый обозначается аббревиатурой _____

- а. DT
- б. ОС
- в. ОО

Ответ:

17. Расчеты с клиентами в процессе проживания могут производиться _____

- а. Наличными
- б. Личными вещами
- в. 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:

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 м ² , 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 м ² , 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, унитаза 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 м ² , 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 стейкхолдеров
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, невозполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношении 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 туроператором и ценой на гостиничные номера для туроператора

	Договор о квоте мест с туроператором		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 требованиями к ним

	Класс турпродукта		Требования
1	Класс люкс	А	размещение в гостиницах категории 4 - [★] 3, 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 транспорте
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	НВ	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 турпродукта

	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 деятельности туристический 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:
