

Задание: < Основной тип жилища башкир-кочевников →

Ответы: 1). < войлочная юрта - тирмэ > 2). < конусообразный шалаш > 3). < бревенчатая бурама > 4). < зимнее жилище - иглу >

Задание: < Обеспечивает функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице следующая служба: >

Ответы: 1). < административная > 2). < торговая > 3). < Инженерная (техническая) > 4). < коммерческая >

Задание: Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

Ответы: 1). < 4500 > 2). < 5000 > 3). < 2500 > 4). < 3000 >

Задание: Служба портье осуществляет:

Ответы: 1). < обеспечение безопасности гостей > 2). < прием и регистрацию прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные номера > 3). < охрану гостей и их имущества, охрану служащих, охрану имущества гостиницы > 4). < работу по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы, информирует службы о готовности номеров к заселению >

Задание: Рынок, имеющий реальные перспективы для роста объема продаж это

Ответы: 1). < основной > 2). < растущий > 3). < целевой > 4). < дополнительный >

Задание: К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится

Ответы: 1). < невозможность хранения услуг > 2). < неподверженность колебаниям спроса > 3). < простота расчета себестоимости услуг > 4). < низкий уровень инвестиционного риска >

Задание: < В гостиничном хозяйстве во всех странах мира занято примерно: >

Ответы: 1). < 50 млн.чел.> 2). < 500 млн.чел.> 3). < 100 млн.чел.> 4). < 550 млн.чел.>

Задание: В номерах каких категорий могут быть установлены двухъярусные кровати?

Ответы: 1). с первой по пятую категории 2). с третьей по пятую категории 3). со второй по пятую категории 4). четвертая и пятая категории

Задание: Какие напитки предпочитают гости из Германии?

Ответы: 1). вино 2). пиво 3). соки 4). воду

Задание: Тахограф – это прибор, который:

Ответы: 1). < контролирует скорость движения экскурсионного автобуса > 2). < контролирует проникновение выхлопных газов в салон экскурсионного автобуса > 3). < контролирует температуру воздуха в салоне экскурсионного автобуса > 4). < контролирует параметры движения экскурсионного автобуса и рассказ водителя на маршруте >

Задание: < Обеденный стол (обязательно круглый) с подвижной центральной частью стола – обязательный атрибут трапезы >

Ответы: 1). < у вьетнамцев > 2). < у лаосцев > 3). < у китайцев > 4). < у корейцев >

Задание: Какие формы управления гостиницами распространены в мировой практике?

Ответы: 1). < управление владельцем, акционерами > 2). < гостиничные сети > 3). < контрактное управление, управление владельцем, управление на основе франшизы > 4). < только менеджерами, нанимаемыми по контракту >

Задание: Укажите модель организации гостиничного дела, для которой характерно: единство стиля, обозначений, внешней информации; просторный и функциональный холл; быстрота регистрации клиентов; завтрак «шведский стол»; наличие конференц-холла; гибкая система тарифов; единое управление; маркетинг и служба коммуникаций:

Ответы: 1). < модель Ритца > 2). < модель Швепс > 3). < модель Кемонса Уильсона (цепь гостиниц «Холидей Инн») > 4). < добровольные гостиничные цепочки (типа Best Western, Romantic Hotels) >

Задание: Какие из приведенных факторов можно отнести к внутренней среды гостиницы?

Ответы: 1). < политическая ситуация в стране > 2). < стоимость проживания в гостинице > 3). < конкуренты > 4). < партнеры по бизнесу >

Задание: Какая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса?

Ответы: 1). < коммерческая служба > 2). < служба обслуживания номерного фонда > 3). < служба приема и размещения > 4). < административная служба >

Задание: В течение какого времени часов с момента предъявления соответствующего требования

исполнитель обязан устранить недостатки оказанной услуги:

Ответы: 1). < в течении трех часов > 2). < в течении одного часа > 3). < в течении двух часов > 4). < в течении четырех >

Задание: Какой тип гостиницы характеризуется большой численностью персонала и очень высоким уровнем сервиса?

Ответы: 1). < апартаменты > 2). < гостиница высокого класса > 3). < гостиницы экономического класса > 4). < гостиница среднего класса >

Задание: Анализ конкурентов способствует:

Ответы: 1). < возможности разработки нового продукта > 2). < разработке продуктовой стратегии > 3). < определению их слабых и сильных сторон > 4). < увеличению объема продаж >

Задание: Для демократического стиля руководства характерно

Ответы: 1). < централизация власти в руках одного руководителя, требующего, чтобы о всех делах докладывали только ему > 2). < то, что руководитель как можно больше вопросов стремится решать коллегиально и систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе > 3). < ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач > 4). < то, что руководитель не вмешивается в деятельность коллектива, а работникам предоставлена полная свобода действий >

Задание: Фирмы продолжают вести конкурентную борьбу даже на пределе своих возможностей, когда:

Ответы: 1). < фирмы не имеют мотивов для продолжения работы на рынке > 2). < фирмы не видят правильного решения проблемы > 3). < барьер выхода очень дорогой > 4). < фирмы выжидают, рассчитывая на уход конкурентов >

Задание: < Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, предоставляющая >

Ответы: 1). < проживание > 2). < питание и жилье вместе с сопутствующими услугами > 3). < трансфер > 4). < питание >

Задание: В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:

Ответы: 1). < в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью), отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока > 2). < по желанию гостя > 3). < в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью) > 4). < нет верного варианта ответа >

Задание: Кто может выдать Международный туристский ваучер?

Ответы: 1). < член ЕЭС > 2). < любой турагент, являющийся членом ФУААВ > 3). < член ВТО > 4). < любой турагент >

Задание: Пригодность одного изделия, процесса, услуги для использования вместо другого изделия, процесса, услуги в целях выполнения одних и тех же требований - это:

Ответы: 1). < нормативность > 2). < взаимозаменяемость > 3). < унификация > 4). < похожесть >

Задание: < Почему дружелюбие при переговорах – не выход из положения? >

Ответы: 1). < такие переговоры преследуют цель сохранить дружбу без детального анализа существа проблемы, и это рано или поздно скажется в делах > 2). < дружба может использоваться одной из сторон в корыстных целях > 3). < легко попасться на различные нечестные уловки > 4). < деловые отношения исключают дружбу >

Задание: В случае задержки выезда клиента от шести часов до 12 часов плата за проживание представлена:

Ответы: 1). < не подлежит оплате > 2). < почасовой оплатой > 3). < оплатой за полные сутки > 4). < оплатой за половиной суток >

Задание: При переселении гостя в другой, более дорогой номер, гостю выписывается:

Ответы: 1). < счет на доплату > 2). < счет на дополнительные услуги > 3). < карта гостя > 4). < разрешение на поселение >

Задание: Основой научно-технического прогресса является:

Ответы: 1). < информация и идея > 2). < знания и информация > 3). < открытия и изобретения > 4). < идеи и открытия >

Задание: Какое из указанных государств имеет выход к Персидскому заливу?

Ответы: 1). < Иран > 2). < Пакистан > 3). < Кипр > 4). < Сирия >

Задание: < К таким конструкциям гостиничных зданий относят столбы, колонны, стены, фермы, балки и т.д. Как они называются? >

Ответы: 1). < несущие > 2). < ограждающие > 3). < внешние > 4). < постоянные >

Задание: < К комплексу маркетинговых коммуникаций относятся >

Ответы: 1). < PR, реклама, стимулирование сбыта, личные продажи > 2). < PR, паблисити, промоушн, пропаганда, реклама, стимулирование сбыта, личные продажи > 3). < PR, паблисити, промоушн, реклама, стимулирование сбыта, личные продажи > 4). < PR, паблисити, промоушн, пропаганда, пресс-посредничество, реклама, стимулирование сбыта, личные продажи >

Задание: Туристский кругооборот – это:

Ответы: 1). < деятельность по формированию, продвижению и реализации турпродукта > 2). < система действий экономических рычагов для сбалансированности спроса и предложения на турпродукт, на обмен «деньги-турпродукт», на денежные потоки и потоки турпродукта > 3). < уровень сбалансированности спроса и предложения > 4). < система экономических и юридических отношений, возникающая между туристом и турфирмой и показывающая направления движения потоков турпродукта, инвестиций в развитие туризма и денежных поступлений в бюджет от доходов тур. деятельности >

Задание: < Изменение спроса на турпродукт называется >

Ответы: 1). < неравномерностью туристского потока > 2). < сезонностью > 3). < не востребованностью > 4). < эластичностью >

Задание: < Выберите правильный перечень 7-ми чудес России >

Ответы: 1). < Гора Эльбрус, Долина гейзеров на Камчатке, Озеро Байкал, Природный памятник «Столбы выветривания» в Коми, Петергоф в Санкт-Петербурге, Мамаев курган и статуя Родины-матери в Волгограде, дрейфующие станции «Северного Полюса» > 2). < Троице-Сергиева лавра, Московский Кремль, «Троица» Андрея Рублева, остров Валаам, Петродворец, Софийский собор в Новгороде, русская матрешка > 3). < Троице-Сергиева лавра, Московский Кремль, «Троица» Андрея Рублева, Кунгурская пещера, пещера Шульганташ, Храм Христа Спасителя в Москве, Московское метро > 4). < Гора Эльбрус, Долина гейзеров на Камчатке, Озеро Байкал, Природный памятник «Столбы выветривания» в Коми, Петергоф в Санкт-Петербурге, Мамаев курган и статуя Родины-матери в Волгограде, Московский собор Василия Блаженного (Покровский собор) >

Задание: Как называется деятельность по установлению норм, правил и качества гостиничных услуг?

Ответы: 1). < стандартизация > 2). < лицензирование > 3). < сертификация > 4). < нормативный акт >

Задание: < Какую информацию исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей? >

Ответы: 1). < Банковские реквизиты исполнителя > 2). < перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами > 3). < наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица; > 4). < категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере) >

Задание: < Договор, который заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, обязательно должен содержать: >

Ответы: 1). < Правила пожарной безопасности > 2). < Правила поведения при ЧС > 3). < Порядок классификации гостиниц > 4). < период проживания в гостинице >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузелом?

Ответы: 1). апартаменты 2). городской отель 3). комплекс апартаментов 4). апартаменты

Задание: < Какие помещения гостиницы относят к местам общего пользования? >

Ответы: 1). < предприятия общепита гостиницы > 2). < номерной фонд гостиницы > 3). < вспомогательные помещения для персонала > 4). < помещения приемно-вестибюльной группы >

Задание: Наличие медицинского кабинета обязательно для гостиниц от скольки звезд?

Ответы: 1). < 2 звезды > 2). < 4 звезды > 3). < 3 звезды > 4). < 5 звезд >

Задание: Рассчитайте уровень загрузки гостиницы, если номерной фонд 500 номеров, из них на определенную дату гостями занято 300 номеров

Ответы: 1). < 60% > 2). < 40% > 3). < 50% > 4). < 70% >

Задание: Отношение субституции определяется:

Ответы: 1). < заменяемостью туристской услуги другими > 2). < набором постоянных услуг > 3). < сцепленностью одной услуги с другими > 4). < качеством обслуживания клиентов >

Задание: < Отели скольких стран мира входят в ассоциацию «Реле и Шато» ?>

Ответы: 1). < 10 > 2). < 200 > 3). < 300 > 4). < 40 >

Задание: К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров, расположенный на Черноморском побережье России?

Ответы: 1). < гостиница-апартамент > 2). < мотель > 3). < курортная гостиница > 4). < клубный отель >

Задание: < Какой рынок считается самым старым гостиничным рынком в мире?>

Ответы: 1). < российский > 2). < европейский > 3). < азиатский > 4). < американский >

Задание: Чем занимается консьерж в гостинице?

Ответы: 1). < принимает заявки на бронирование номеров, составляет план заселения > 2). < организует дополнительный сервис по заказу гостей (встреча, трансфер, экскурсии и т.д.) > 3). < регистрирует прибывших гостей > 4). < подносит багаж, выполняет мелкие поручения >

Задание: Какие заведения служили прародителями предприятий гостеприимства в Европе?

Ответы: 1). < таверны > 2). < мотели > 3). < гостиные дворы > 4). < пансионы >

Задание: На какой позиции в гостинице часто отмечается текучесть кадров?

Ответы: 1). < операторы службы бронирования > 2). < сотрудники службы приема и размещения > 3). < консьержи > 4). < официанты и горничные >

Задание: Тариф, при котором клиент платит только за проживание- это

Ответы: 1). < Halfboard > 2). < Allincluded > 3). < Roomonly > 4). < Americanplan >

Задание: < Счет клиента не включает:>

Ответы: 1). < номер комнаты > 2). < оплату дополнительных услуг > 3). < оплату бронирования > 4). < стоимость обратного билета >

Задание: Потенциальные конкуренты – это:

Ответы: 1). < предприятия, проводящие агрессивную кадровую политику > 2). < предприятия, имеющие большой потенциал роста > 3). < фирмы, собирающиеся работать в данной сфере > 4). < новые фирмы, вступающие в конкурентную борьбу >

Задание: Какая служба гостиницы выполняет регистрацию прибывших иностранных граждан в ФМС?

Ответы: 1). < специальное подразделение по связям с ФМС России > 2). < служба приема и размещения > 3). < служба бронирования > 4). < служба безопасности >

Задание: Какая из характеристик рекламного обращения не будет определять его эффективность?

Ответы: 1). < интенсивность > 2). < контрастность > 3). < повторяемость > 4). < яркость >

Задание: Какое из перечисленных требований отдел кадров не может предъявлять к кандидатам на вакантные должности?

Ответы: 1). < квалификация > 2). < пол и возраст кандидата > 3). < место проживания > 4). < здоровье >

Задание: По принадлежности российские курорты подразделяются на:

Ответы: 1). рекреационные сети и рекреационные системы 2). климатические и бальнеологические 3). курорты и курортные местности 4). курорты федерального, регионального и местного значения

Задание: Какая форма строгой отчетности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание

Ответы: 1). < 3-Г > 2). < 7-Г > 3). < 8-Г > 4). < 5-Г >

Задание: Выберите вариант, не соответствующий следующему утверждению. Среди основных направлений развития отрасли гостеприимства сегодня можно отметить следующие тенденции:

Ответы: 1). < широкое использование информационных технологий > 2). < появление крупных гостиничных сетей > 3). < снижение общего уровня обслуживания клиентов в гостиницах повсеместно > 4). < рост значения известного бренда >

Задание: Что характеризует уровень использования основных производственных фондов?

Ответы: 1). рентабельность, прибыль 2). фондовооруженность труда 3). фондоотдача, фондоемкость 4). производительность труда рабочих

Задание: Самое распространенное блюдо в Казахстане это

Ответы: 1). борщ 2). мамалыга 3). бешбармак 4). галушки

Задание: Отдельно стоящая постройка с отдельным входом, состоящая из одной или нескольких комнат, рассчитанная на размещение одной или двух семей (пар), называется:

Ответы: 1). < сюит > 2). < бунгало > 3). < апартамент > 4). < кинг сайз >

Задание: Сколько категорий гостиниц предусмотрено российской системой классификации гостиниц?

Ответы: 1). 7 2). 5 3). 6 4). 4

Задание: Во время текущей деятельности туристской предпринимательской фирмы не решаются задачи:

Ответы: 1). < определение необходимых средств для достижения стратегических целей > 2). < разработки стратегических планов по реализации инноваций > 3). < реформирование нормативной базы > 4). < эффективного использования имеющихся мощностей >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов?

Ответы: 1). апарт-отель 2). хостел 3). дом отдыха 4). комплекс апартаментов

Задание: Что такое чорба?

Ответы: 1). суп 2). напиток из ягод 3). фаршированная тыква 4). закуска из творога

Задание: В соответствии с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами», номер в гостинице должен быть освобожден клиентом-туристом

Ответы: 1). < В 18.00 вечера > 2). < В 10.00 утра > 3). < В 12.00 дня > 4). < В 14.00 дня >

Задание: < В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является: >

Ответы: 1). < Великобритания > 2). < Италия > 3). < Франция > 4). < Чехия >

Задание: Лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации:

Ответы: 1). < агент по сертификации > 2). < юрист по сертификации > 3). < эксперт по сертификации > 4). < консультант по сертификации >

Задание: Деятельность, связанная с прямым или косвенным определением того, что соответствующие требования выполняются (Руководство ИСО/МЭК 2) это :

Ответы: 1). < испытания > 2). < процесс соотношения > 3). < оценка соответствия > 4). < идентификация >

Задание: << «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 3 звезды >

Ответы: 1). < 11 > 2). < 9 > 3). < 10 > 4). < 8 >

Задание: Основные преимущества франчайзинга в гостинично-ресторанном комплексе это

Ответы: 1). < Снижение фактора риска при создании гостиниц, использование франшизы получателем торговой марки от франчайзера, повышение качества услуг, централизованный маркетинг и бронирование > 2). < Нет особых преимуществ > 3). < Использование фирменных стандартов > 4). < Только снижение фактора коммерческого риска >

Задание: < Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя >

Ответы: 1). < четыре > 2). < один > 3). < два > 4). < три >

Задание: Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания - это

Ответы: 1). < спецификация > 2). < систематизация > 3). < классификация гостиниц > 4). < группировка >

Задание: Что не относится к функциям отдела кадров?

Ответы: 1). < разработка мер по поддержанию корпоративной культуры > 2). < набор и увольнение сотрудников > 3). < расчет заработной платы сотрудников > 4). < обучение персонала >

Задание: < «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 2 звезды >

Ответы: 1). < 9 > 2). < 6 > 3). < 8 > 4). < 7 >

Задание: Какое из определений туристского рынка является неправильным?

Ответы: 1). < это сфера реализации туристского продукта и экономических отношений, возникающих между покупателями и продавцами туристского продукта > 2). < это особый вид деятельности человека и специфическая сфера народного хозяйства > 3). < это место, где происходят сделки купли-продажи туристского продукта > 4). < это форма проявления потребности населения в туристском продукте, обеспеченная денежными средствами >

Задание: <Английское слово hospitality (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice», что означает>

Ответы: 1). < странноприимный дом> 2). < гостинный двор> 3). < яма> 4). < таверна>

Задание: <Подача завтраков в специальном зале с 7 до 10 часов утра (не исключая подачи завтрака в номер) должна быть предусмотрена в гостиницах, начиная с категории: >

Ответы: 1). < 3 звезды > 2). < 1 звезда> 3). < без категории> 4). < 2 звезды>

Задание: < Какой вид уборки номера предполагает влажную обработку поверхностей, проветривание комнаты, обработка освежителем воздуха?>

Ответы: 1). < ежедневная уборка не заселённого номера (промежуточная) > 2). < уборка после выезда гостя > 3). < генеральная уборка > 4). < ежедневная уборка заселённого номера (текущая)>

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов?

Ответы: 1). комплекс апартаментов 2). санаторий 3). апарт-отель 4). городская гостиница (отель)

Задание: Дифференциация туристского продукта способствует:

Ответы: 1). < маркетинговым исследованиям продукта > 2). < рекламе > 3). < снижению объема продаж > 4). < повышению качества услуг >

Задание: Система маркетинговых исследований конкурентов дает возможность:

Ответы: 1). < сегментировать рынок > 2). < выбрать правильную рекламу > 3). < расширить свое предприятие > 4). < планировать действия на рынке >

Задание: Что не относится к минимальному ассортименту гостиничных услуг?

Ответы: 1). < хранение багажа > 2). < подготовка номера ко сну > 3). < ежедневная уборка жилой комнаты > 4). < круглосуточный прием >

Задание: Как воздействует положительный опыт на потребительскую лояльность?

Ответы: 1). сохраняет 2). уменьшает 3). никак не воздействует 4). увеличивает

Задание: Для чего служит туристский ваучер?

Ответы: 1). < это гарантия оплаты номера туристским агентством > 2). < это гарантия оплаты номера банком > 3). < это гарантия оплаты номера туристом > 4). < это гарантия заселения туриста в гостиницу >

Задание: Номер какой категории имеет название «Стандарт»?

Ответы: 1). Первой категории 2). Второй категории 3). Третьей категории 4). Четвертой категории

Задание: Подтверждение соответствия не направлено на достижение цели

Ответы: 1). < содействия экспорту > 2). < монополизации услуг > 3). < содействия потребителям в компетентном выборе услуг > 4). < контроля безопасности услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества >

Задание: Контрольная оценка соответствия, осуществляемая с целью установления, что услуга продолжает соответствовать заданным требованиям, подтвержденным при сертификации:

Ответы: 1). < контрольная работа > 2). < экспертиза > 3). < аккредитация > 4). < инспекционный контроль сертифицированной услуги >

Задание: < Курорты тайм-шер есть в следующем количестве стран>

Ответы: 1). < 75> 2). < 50> 3). < 10> 4). < 500>

Задание: Процесс оформления в гостинице включает в себя:

Ответы: 1). < систему бронирования > 2). < встречу гостя, его размещение, сопровождение в отведенный номер > 3). < путешествие, питание, проживание, лечение, деловые контакты, развлечение > 4). < информационный процесс, регистрацию, обслуживание во время пребывания, систему расчета за услуги >

Задание: Совокупность воздействия на организм посредством пищи, принимаемой больным, называется:

Ответы: 1). лечебным меню 2). меню курортно-рекреационных предприятий 3). лечебным питанием 4). диетическим питанием

Задание: Выберите верное определение понятия «массовая персонализация»?

Ответы: 1). неэффективное производство товаров и услуг для массовых заказов 2). неэффективное производство товаров и услуг для индивидуальных заказов 3). эффективное производство товаров и услуг с целью минимизации расходов 4). эффективное производство товаров и услуг с учетом конкретных заказчиков 5). неэффективное производство товаров и услуг

Задание: Бальнеологические и климатические курорты представляют собой:

Ответы: 1). основные виды курортов России 2). типологию мировых курортов 3). курортно-рекреационную систему 4). предприятия лечебно-оздоровительного туризма

Задание: Классификация средств размещения гостей, принятая в России это

Ответы: 1). < система букв > 2). < система разрядов > 3). < система корон > 4). < система звезд >

Задание: Прямой маркетинг – это:

Ответы: 1). < распределение усилий предприятия между видами деятельности > 2). < работа с общественностью, направленная на формирование и поддержание благоприятного имиджа фирмы > 3). < инструмент комплекса маркетинга, который предполагает личный контакт продавца с покупателем, в процессе которого принимается совместное решение о возможности сделки, купли-продажи товара > 4). < непосредственное воздействие на потребителя с целью реализации товара (услуг) и развития прямых отношений с клиентом >

Задание: Предоставление туристу гостиничного номера с повышением категории без взимания дополнительной платы - это:

Ответы: 1). < апгрейд > 2). < rack-rate > 3). < All inclusive > 4). < VIP услуга >

Задание: На Южном Урале «столицей карста» является(-ются) пещера(ы)

Ответы: 1). < Аскинская пещера > 2). < пещеры Кутукского урочища > 3). < пещера Победа > 4). < Капова пещера >

Задание: < Для либерального стиля руководства характерно >

Ответы: 1). < Что руководитель не вмешивается в деятельность коллектива, а работникам предоставлена полная самостоятельность > 2). < Нет правильного ответа > 3). < Что руководитель стремиться как можно больше вопросов решить коллегиально и систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе > 4). < Централизация власти в руках одного руководителя >

Задание: Найдите варианты, в которых верно указаны страны, граничащие друг с другом:

Ответы: 1). < Словения, Хорватия, Швейцария > 2). < Греция, Албания, Македония > 3). < Дания, Германия, Чехия > 4). < Белоруссия, Польша, Болгария >

Задание: Аэротерапией называют:

Ответы: 1). лечение воздухом 2). воздушные ванны 3). лечение сном 4). активный отдых

Задание: К какой группе относятся гостиницы делового назначения?

Ответы: 1). < малые > 2). < транзитные > 3). < односезонные > 4). < целевые >

Задание: < Цена за номер или место в гостинице не зависит от: >

Ответы: 1). < сезона > 2). < низкого спроса на гостиницу > 3). < количества дней пребывания в гостинице > 4). < дня недели >

Задание: Какие номера должны состоять из двух и более комнат?

Ответы: 1). апартамент, люкс, студия 2). сюит, апартамент, люкс 3). джуниор сюит, люкс и апартамент 4). сюит и апартамент

Задание: При присвоении гостинице категории оцениваются:

Ответы: 1). < обеспечение безопасности в номерах и на территории > 2). < стоимость номеров, их количество > 3). < здание и его коммуникации; прилегающая территория, номерной фонд, службы обслуживания > 4). < мебель и инвентарь, техническое оснащение номеров, сантехническое оборудование и гигиенические принадлежности >

Задание: При наличии каких впечатлений эффект полезности от потребления продукта сохраняется дольше?

Ответы: 1). сильных отрицательных впечатлений 2). слабых положительных впечатлений 3). сильных положительных впечатлений 4). слабых отрицательных впечатлений

Задание: Какой способ страхования целесообразно выбирать для экстремального тура?

Ответы: 1). < страхование от рисков > 2). < медицинское страхование > 3). < страхование от

несчастливого случая > 4). < комплексное страхование >

Задание: Какие профессиональные сферы деятельности включает в себя индустрия гостеприимства

Ответы: 1). < туроператоров, турагентов, гостиницы, рестораны > 2). < туризм, размещение, питание, транспорт > 3). < досуг, питание, экскурсионное обслуживание > 4). < размещение, питание, транспорт, досуг >

Задание: < Спрос на туристский продукт – это >

Ответы: 1). < масса предназначенных для продажи туров, услуг туризма и товаров туристско-сувенирного назначения > 2). < способность рынка поглотить то или иное количество туристского продукта > 3). < нет правильного ответа > 4). < обеспеченная денежными средствами форма проявления потребности населения в туристском продукте >

Задание: < Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является >

Ответы: 1). < Holiday Corporation > 2). < Amaks > 3). < Sheraton > 4). < Holton >

Задание: Гостиничные номера по числу мест классифицируются на:

Ответы: 1). < однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные > 2). < бизнес-класс, эконом-класс, апартаменты, «люкс», сюит > 3). < мотели, ботели, ротели > 4). < одноместные, двухместные, трехместные >

Задание: Вправе ли клиент отказаться от исполнения договора на предоставление услуг?

Ответы: 1). < да > 2). < определяется индивидуально > 3). < нет > 4). < определяется руководством >

Задание: < Какие бывают виды бронирования? >

Ответы: 1). < сверхбронирование > 2). < негарантированное бронирование > 3). < все ответы верны > 4). < гарантированное бронирование >

Задание: Кухня какой страны более острая?

Ответы: 1). Вьетнама 2). Японии 3). Индии 4). Таиланда

Задание: Гостиница – это:

Ответы: 1). < служебное средство размещения > 2). < специализированное средство размещения туристов > 3). < коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 10 номеров > 4). < индивидуальное средство размещения туристов >

Задание: Классификация гостиниц в России определяется

Ответы: 1). < количеством звезд в сертификате качества > 2). < площадью гостиницы > 3). < разрядами проживания > 4). < количеством мест в гостинице >

Задание: Укажите корректный перевод термина «экономика впечатлений» на английский язык.

Ответы: 1). non-commodity economy 2). economy of memories 3). economy of impressions 4). experience economy

Задание: Чему равна валовая прибыль?

Ответы: 1). сумме чистой прибыли и налога на прибыль 2). сумме оборотных средств и чистой прибыли 3). разнице между денежной выручкой за реализованную продукцию и себестоимостью реализованной продукции 4). объему денежной выручки

Задание: В какой стране практически не употребляют в пищу говядину?

Ответы: 1). Индия 2). Киргизия 3). Япония 4). Бразилия

Задание: Целевой рынок — это:

Ответы: 1). < процесс разделения рынка на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные продукты и комплексы маркетинга > 2). < определение потребностей клиентов и места конкретных гостиничных продуктов на рынке по отношению к уже существующим продуктам > 3). < наиболее подходящая и выгодная для отеля группа сегментов рынка или всего один сегмент, на котором будет сконцентрирована маркетинговая активность. > 4). < максимальное удовлетворение требований потребителей к гостиничному продукту, а также оптимизация затрат отеля на его разработку, выпуск и реализацию >

Задание: < Какие профессиональные сферы деятельности включает в себя индустрия гостеприимства ? >

Ответы: 1). < туроператоры, турагенты, гостиницы, рестораны > 2). < гостиницы, рестораны > 3). < туризм, размещение, питание, транспорт > 4). < размещение, питание, транспорт, досуг >

Задание: Деятельность по документальному подтверждению соответствия объекта установленным стандартам – это:

Ответы: 1). < Классификация > 2). < Сертификация > 3). < Стандартизация > 4). < Систематизация >

Задание: Как подразделяются гостиницы исходя из функционального назначения?

Ответы: 1). < городские и загородные > 2). < круглогодичные и односезонные > 3). < транзитные и целевые > 4). < малые и большие >

Задание: < По расходам туристов первое место в мире занимает >

Ответы: 1). < США > 2). < Греция > 3). < Франция > 4). < Италия >

Задание: К местам общего пользования в гостинице относятся:

Ответы: 1). < номера всех категорий, бытовые помещения, непосредственно связанные с номерами > 2). < вестибюль со всеми входящими в него помещениями, административные кабинеты > 3). < вестибюль, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы, места для отдыха и проведения массовых мероприятий > 4). < киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций и переговоров >

Задание: < Турист – это временный посетитель, находящийся в посещаемой стране >

Ответы: 1). < постоянно > 2). < менее 24 часов > 3). < не менее 24 часов > 4). < периодически >

Задание: В случае опоздания клиента с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

Ответы: 1). < 8 часов > 2). < сутки > 3). < 6 часов > 4). < 1 час >

Задание: Римляне строили два вида пристанищ для путешественников: стабулярии и марсионес, чем они отличались?

Ответы: 1). < стабулярии предоставляли дополнительные услуги по обмену валюты и ремонту колесниц > 2). < стабулярии находились в городе, а марсионес в сельской местности > 3). < марсионес были предназначены для длительного проживания, а стабулярии для короткой остановки в пути > 4). < стабулярии – для плебеев, а марсионес – только для патрициев >

Задание: Коллективное средство размещения – это

Ответы: 1). < помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения > 2). < средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов > 3). < любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум > 4). < средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки) >

Задание: Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

Ответы: 1). < 12000 > 2). < 10500 > 3). < 13500 > 4). < 9000 >

Задание: К какому из 4-х уровней экономического предложения относится «кофе, приготовленный в кофейне»?

Ответы: 1). сырье 2). товар 3). услуга 4). продукт-впечатление

Задание: < К разряду отелей не относится >

Ответы: 1). < конгресс-холл > 2). < ботель > 3). < мотель > 4). < флотель >

Задание: Кто принимает решение о присвоении гостинице категории?

Ответы: 1). Совет 2). Комиссия по апелляциям 3). Минэкономразвития 4). аккредитованная организация

Задание: Как определяется вместимость гостиницы?

Ответы: 1). < отношением жилой площади к общей > 2). < числом постоянных спальных мест > 3). < количеством номеров > 4). < количеством заселенных номеров >

Задание: Какие услуги гостиница должна предоставлять бесплатно?

Ответы: 1). < кипяток и побудка > 2). < ужин > 3). < обед > 4). < завтрак >

Задание: < Какие объекты подлежат добровольной сертификации ? >

Ответы: 1). < любые объекты > 2). < продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды > 3). < продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей > 4). < любые услуги >

Задание: < Служба управления номерным фондом занимается >

Ответы: 1). < организацией выездного обслуживания > 2). < организацией управления всеми службами гостиницы, решает финансовые вопросы и т.д.> 3). < вопросами стратегического и оперативного планирования > 4). < решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением >

Задание: Средство размещения, оказывающее услуги группам лиц, добровольно объединяющихся в целях общения, связанного с общими интересами, а также для отдыха и развлечения, называется:

Ответы: 1). < база отдыха > 2). < кемпинг > 3). < клуб с проживанием > 4). < санаторий >

Задание: Выберите высокоразвитый район зарубежной Европы

Ответы: 1). < Северное море > 2). < Рур > 3). < остров Сицилия > 4). < Большой Париж > 5). < Португалия >

Задание: В любом проекте важнейшим фактором является ... в успех. Без ... успех невозможен. – сказал Уильям Джеймс, известный философ и психолог.

Ответы: 1). наставничество(а) 2). финансирование(я) 3). вложение(я) 4). вера(ы)

Задание: Для кухни какой страны характерно приготовление пищи практически без использования соусов и острых специй?

Ответы: 1). Китай 2). Узбекистан 3). США 4). Англия

Задание: < Коммерческая служба занимается вопросами>

Ответы: 1). < бронированием > 2). < маркетинговой службы > 3). < обучения персонала > 4). < бельевым хозяйством >

Задание: <Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают: >

Ответы: 1). < Франция > 2). < Чехия > 3). < острова Юго-Восточной Азии > 4). < США >

Задание: < Предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме не включает в себя следующие виды деятельности >

Ответы: 1). < охрана исторических памятников и заповедников > 2). < организация отдыха и развлечений > 3). < деятельность ресторанов, баров и парикмахерских > 4). < деятельность предприятий средств размещения >

Задание: Каким методом может быть определена удовлетворенность клиентов качеством услуг?

Ответы: 1). < опрос и наблюдение > 2). < прогнозирование > 3). < анализ > 4). < моделирование >

Задание: Кто является основателем гостиничной сети Холидей Инн?

Ответы: 1). < Кэмерон Резерфорд > 2). < Кэммон Вилсон > 3). < Конрад Хилтон > 4). < Огюст Монтестье >

Задание: Аттестационная анкета гостиницы для присвоения ей категории содержит:

Ответы: 1). < перечень основных и дополнительных услуг > 2). < характеристику мебели и инвентаря, информацию о техническом оснащении номеров, о санитарно-техническом оборудовании и гигиенических принадлежностях, о количественном и качественном составе персонала > 3). < указание адресных реквизитов, характеристику здания и его коммуникаций, прилегающей территории, номерного фонда, служб обслуживания, дополнительных сведений о гостинице > 4). < бухгалтерская отчетность и документация >

Задание: Болгарская кухня связана с

Ответы: 1). киргизской кухней 2). австрийской кухней 3). французской кухней 4). турецкой кухней

Задание: < Рекреация – это >

Ответы: 1). < офис > 2). < все перечисленное > 3). < помещение для отдыха > 4). < отдых, восстановление сил человека, израсходованных в процесс труда >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля)?

Ответы: 1). флайтель 2). ботель 3). мотель 4). ротель

Задание: Чему равен доход одного номера, если в гостинице 100 номеров, а суммарный доход от номерного фонда за год составил 5 млн. рублей?

Ответы: 1). < 20% > 2). < 5 000 > 3). < 500 000 > 4). < 50 000 >

Задание: < К первичным факторам сезонности в туризме относятся факторы >

Ответы: 1). < психологические > 2). < экологические > 3). < экономические > 4). < природно-

климатические >

Задание: Концепция, которой придерживается сервисное предприятие, если оно пытается достичь максимального объема продаж с помощью рекламы и мер по стимулированию сбыта, называется:

Ответы: 1). < продуктовой > 2). < сбытовой > 3). < коммуникационной > 4). < ценовой >

Задание: < Где вероятнее всего должна находиться гостиница делового назначения? >

Ответы: 1). < в живописном районе города, близ памятников истории и культурных учреждений >

2). < в пригородной зоне крупного города > 3). < в центре города, близ административных учреждений > 4). < в экологически чистом районе >

Задание: Фактор, усиливающий конкурентную борьбу:

Ответы: 1). < обширный рынок сбыта > 2). < отсутствие новых продуктов > 3). < рост числа конкурирующих фирм > 4). < высокий потребительский спрос >

Задание: В какой стране часто, с основным блюдом подается стакан воды со льдом?

Ответы: 1). Австралия 2). США 3). ЮАР 4). ОАЭ

Задание: Какой газ может являться источником радиационного загрязнения в номера

Ответы: 1). < оксид азота > 2). < углекислый газ > 3). < радон > 4). < пропан >

Задание: Территория с компактно расположенными на ней курортами, объединенным округом санитарной охраны называется:

Ответы: 1). курортным регионом (районом) 2). лечебно-оздоровительной местностью 3). курортно-рекреационным комплексом 4). курортом

Задание: < Наличие зала для завтраков обязательно в гостиницах:>

Ответы: 1). < 5 звезд > 2). < 3 звезды > 3). < 1-2 звезды > 4). < 4 звезды >

Задание: Концепция, соответствующая определению : «Ориентация на нужды и потребности покупателей, подкрепленная комплексными усилиями, нацеленными на удовлетворение потребностей потребителей и получение максимальной прибыли», - это:

Ответы: 1). < концепция интенсификации коммерческих усилий > 2). < экономическая концепция > 3). < производственная концепция > 4). < концепция маркетинга >

Задание: < Что такое деловое общение? >

Ответы: 1). < решение утилитарно-практических вопросов > 2). < речевое общение > 3). < удовлетворение человеческой потребности в общении > 4). < телефонный разговор >

Задание: В чем состоит особенность меню *à la carte*?

Ответы: 1). < указываются порционные блюда с индивидуальной ценой > 2). < предлагает комплексные обеды > 3). < указывает блюда, находящиеся в наличии > 4). < предлагает блюда от шеф-повара ресторана >

Задание: К какой категории номера относится следующее описание: номер в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник)?

Ответы: 1). Люкс 2). Джуниор Сьюит 3). Сьюит 4). Апартамент

Задание: < Гостиничное предприятие вместимостью до 50 мест, является >

Ответы: 1). < Крупным > 2). < Малым > 3). < Микро > 4). < Средним >

Задание: Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в странах:

Ответы: 1). < Западной Европы > 2). < Южной Азии > 3). < Юго-Восточной Азии > 4). < Южной Америки >

Задание: В чем заключается основное отличие показателей прибыли EBITDA?

Ответы: 1). < EBITDA – это выручка минус затраты > 2). < Прибыль больше, чем EBITDA, на сумму дебиторской задолженности > 3). < EBITDA – это факторы производства > 4). < EBITDA – это прибыль до вычета расходов по процентам, уплаты налогов и амортизационных отчислений >

Задание: По своему содержанию санаторно-курортный режим делится на:

Ответы: 1). пассивный 2). дозированный 3). щадящий и тренирующий 4). активный

Задание: < Наиболее дешевыми в США считаются гостиницы >

Ответы: 1). < Социальные > 2). < бюджетные > 3). < бизнес > 4). < экономические >

Задание: Рекреационная система, у которой отношения между элементами опосредованы территорией, называется:

Ответы: 1). рекреационной территориальной системой 2). лечебно–оздоровительной местностью 3). рекреационной сетью 4). курортом

Задание: Какая из указанных территорий в конце XX в. не входила в зону этнорелигиозных конфликтов?

Ответы: 1). < Палестина > 2). < Иордания > 3). < Северная Ирландия > 4). < Косово >

Задание: < Подводный отель на Большом Барьерном рифе находится в >

Ответы: 1). < Египте > 2). < Австралии > 3). < Доминикане > 4). < Турции >

Задание: Что является подтверждением правильности счета?

Ответы: 1). < подпись главного бухгалтера > 2). < подпись гостя > 3). < подпись кассира > 4). < подпись консьержа >

Задание: то происходит с денежной суммой, оплаченной клиентом гостинице в качестве авансового депозита за бронь номера, если клиент не приезжает в гостиницу в назначенный день?

Ответы: 1). < сумма частично возвращается клиенту > 2). < сумма полностью удерживается гостиницей > 3). < сумма частично оплачивается гостиницей > 4). < сумма полностью возвращается клиенту >

Задание: < Хартия туризма – это >

Ответы: 1). < нет правильного ответа > 2). < документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающие факт оказания услуги > 3). < совокупность правил и норм поведения туриста во время турпоездки > 4). < программный документ, выражающий политические и социальные требования туристов >

Задание: При задержке выезда из гостиницы в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

Ответы: 1). < двое суток > 2). < почасовая > 3). < за половину суток > 4). < сутки >

Задание: Проект – это ... будущего. – сказал Жюль Ренар, французский писатель и драматург.

Ответы: 1). черновик 2). деньги 3). поступки 4). слова

Задание: < Определите, какие из предлагаемых терминов являются стилем сервиса >

Ответы: 1). < французский, английский, американский, русский > 2). < «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол > 3). < полный пансион, полупансион, одноразовое питание > 4). < терренкур, сноуборд, виндсерфинг >

Задание: Для экстренного оповещения гостей и сотрудников гостиницы о возникновении пожара или другой экстремальной ситуации, указание путей скорейшей безопасной эвакуации, выдачи прочей экстренной информации не служит

Ответы: 1). < Таблички > 2). < Система пожарной сигнализации > 3). < Система пожаротушения > 4). < Система визуально звукового оповещения >

Задание: К бесплатным услугам в гостинице относится:

Ответы: 1). < доставка цветов > 2). < побудка > 3). < доставка завтрака в номер > 4). < услуги бизнес-центра >

Задание: План оргтехмероприятий – это комплекс мероприятий, направлен на

Ответы: 1). < повышение уровня и качества обслуживания туристов > 2). < повышение эффективности эксплуатации гостиницы > 3). < совершенствование организации труда на каждом участке > 4). < повышение квалификации работников >

Задание: Какой уровень соответствует в Греции гостинице категории В?

Ответы: 1). < 5 звезд > 2). < 3 звезды > 3). < 4 звезды > 4). < 2 звезды >

Задание: < В России государственное управление в сфере гостиничной индустрии осуществляется >

Ответы: 1). < Министерством культуры РФ > 2). < муниципальными органами > 3). < Роспотребнадзором > 4). < субъектами РФ >

Задание: < Медиапланирование – это >

Ответы: 1). < подробный план проведения рекламной кампании > 2). < средство обеспечения сезонной запоминаемости продукта > 3). < определение общего объема средств на рекламу > 4). < оптимальное планирование рекламного бюджета при выборе каналов размещения рекламы >

Задание: Европейская экспансия Америки подарила Европе:

Ответы: 1). васаби 2). картофель 3). колбасу 4). морковь

Задание: В номере какой категории допускается отсутствие сантехнического оборудования?

Ответы: 1). Пятой категории 2). Третьей категории 3). Седьмой категории 4). Первой категории

Задание: За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель

уплачивает потребителю неустойку за каждый час (день) просрочки в размере:

Ответы: 1). < 10% суточной цены номера > 2). < 5% суточной цены номера > 3). < 1% суточной цены номера > 4). < 3% суточной цены номера >

Задание: Что не относится к экономической функции туризма?

Ответы: 1). < развитие местной инфраструктуры > 2). < создание новых рабочих мест > 3). < восстановление работоспособности населения > 4). < увеличение валютных поступлений >

Задание: Выберите верное утверждение.

Ответы: 1). уникальное впечатление потребитель может получить от конкретного бренда 2). не каждый товар или услуга может сформировать уникальное впечатление потребителю 3).

экономика впечатлений является предшественником аграрной экономики 4). товар, услуга и впечатление не могут быть объединены в одном экономическом предложении

Задание: По степени сложности внешнего окружения выделяют четыре ситуации. Наиболее благоприятной для предприятия является ситуация:

Ответы: 1). < низкой определенности > 2). < умеренно-высокой неопределенности > 3). < умеренной неопределенности > 4). < высокой неопределенности >

Задание: < «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации >

Ответы: 1). < Германии > 2). < Великобритании > 3). < Италии > 4). < Франции >

Задание: < Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет >

Ответы: 1). < 1000 – 3000% > 2). < цены одинаковые > 3). < 30% > 4). < 10 – 100 % >

Задание: < Должно ли размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с ребенком и т.д.)? >

Ответы: 1). < нет, не должно > 2). < должно, но это не всегда возможно > 3). < должно определяться стоимостью номера > 4). < да, должно >

Задание: Укажите показатели, характеризующие итоги работы гостиницы:

Ответы: 1). < рентабельность > 2). < рост рынка, структура рынка > 3). < рост количества гостиничных номеров, рост предприятий гостиничного типа > 4). < загрузка гостиниц, валовой размер прибыли >

Задание: < Сколько процентов гостиничной индустрии составляют гостиничные цепи в Великобритании? >

Ответы: 1). < 100 > 2). < 25 > 3). < 5 > 4). < 70 >

Задание: < Что входит в систему вертикальных коммуникаций в гостинице? >

Ответы: 1). < лестницы и лифты > 2). < нет верного ответа > 3). < коридоры и галереи > 4). < верны А и Б >

Задание: В маркетинге создание образа, имиджа продукта, выявление отличий от продукции конкурентов называется:

Ответы: 1). < санацией > 2). < позиционированием > 3). < сканированием > 4). < качественным анализом >

Задание: < Самой маленькой в мире гостиницей считается подводная мини-гостиница >

Ответы: 1). < во Флориде > 2). < в Египте > 3). < в Майами > 4). < в Нью Йорке >

Задание: < Организацию познавательного туризма обеспечивает: >

Ответы: 1). < туристско-экскурсионная гостиница > 2). < бутик отель > 3). < лечебно-оздоровительное учреждение > 4). < деловая гостиница >

Задание: Информация доводится до сведения клиента в средстве размещения на:

Ответы: 1). < на государственных языках субъектов РФ > 2). < русском языке > 3). < английском языке > 4). < на родном языке народов РФ >

Задание: Система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для осуществления аккредитации (Руководство ИСО/МЭК 2) - это:

Ответы: 1). < система аккредитации > 2). < союз аккредитации > 3). < система стандартизации > 4). < система аттестации >

Задание: Какой из терминов можно использовать как синоним понятию «впечатление» в контексте экономики впечатлений?

Ответы: 1). послевкусие 2). воспоминания 3). опыт 4). эмоции

Задание: Немецкий исследователь Г. Ган выделил следующие типы туристов

Ответы: 1). < S-, F-, W-, A-, B- типы > 2). < мигранты, временные посетители > 3). < пси-

вариативные потребители > 4). < экономные, персонифицированные, этические, апатичные покупатели турпродукта >

Задание: В немецкой кухне традиционно используют:

Ответы: 1). мясо оленей 2). мясо говядины 3). мясо баранины 4). мясо свинины

Задание: Участие в процессе создания или реализации продукта-впечатления подразумевает приобретение потребителем опыта. К какому типу относится такой опыт в рамках теории экономики впечатлений?

Ответы: 1). пассивный опыт 2). активный опыт 3). деятельностный опыт 4). впечатлительный опыт

Задание: Межгосударственные стандарты - это:

Ответы: 1). < СтОО > 2). < ГОСТ > 3). < ГОСТ Р > 4). < ИСО >

Задание: < ИСО – это >

Ответы: 1). < система качества > 2). < концепция качества > 3). < стандарты качества > 4). < нет верного ответа >

Задание: Для чего необходимо создавать положительный имидж гостиницы в глазах потребителей?

Ответы: 1). < для снижения налоговой нагрузки > 2). < для повышения загрузки номерного фонда > 3). < для повышения категории гостиницы > 4). < для снижения цены проживания >

Задание: Международные стандарты - это:

Ответы: 1). < ГОСТ Р > 2). < ИСО > 3). < ГОСТ > 4). < СТП >

Задание: Должностное лицо, осуществляющее систематический контроль за качеством работы горничных и приемом номеров при выселении гостей, является:

Ответы: 1). < заведующий сменой > 2). < супервайзер > 3). < стюард > 4). < старшая горничная >

Задание: Чем продиктована традиция вегетарианства в Индии?

Ответы: 1). отсутствием условий хранения мяса 2). обилием растительной пищи 3). религиозным аспектом 4). климатическими условиями

Задание: < К кому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры? >

Ответы: 1). < Коммуникативный > 2). < Материально-производственный > 3). < Нет правильного ответа > 4). < Социальный >

Задание: < Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в: >

Ответы: 1). < Лондоне > 2). < Париже > 3). < Лас-Вегасе > 4). < Москве >

Задание: Какой фактор играет важнейшую роль для развития туризма в Санкт-Петербурге?

Ответы: 1). < инфраструктура > 2). < близость к морю > 3). < памятники материальной культуры > 4). < численность населения >

Задание: Платежи за аренду помещения относятся к:

Ответы: 1). < постоянным издержкам > 2). < абсолютным издержкам > 3). < переменным издержкам > 4). < средним издержкам >

Задание: < Работник ресторана, занимающийся встречей и проведением гостей, называется >

Ответы: 1). < Администратор > 2). < Портье > 3). < Швейцар > 4). < Су-шеф >

Задание: SWOT-анализ

Ответы: 1). < это оценка привлекательности рынка конкурентной позиции фирмы на этом рынке > 2). < предусматривает анализ сильных и слабых сторон предприятия, изучение среды и прогнозирование потенциальных угроз, анализ стратегических и тактических возможностей предприятия > 3). < предполагает прогнозный баланс > 4). < формирует определенный состав и структуру инвестиционного портфеля организации >

Задание: В зависимости от функционального назначения все помещения гостиницы подразделяются на:

Ответы: 1). < вестибюль, коридоры, поэтажные холлы, гостиные, номера > 2). < агентство связи, киноконцертные залы, парикмахерские, конференц-залы, бары, рестораны, кафе, помещения для спортивных, медицинских и оздоровительных услуг, помещения для бытовых услуг, туристский кабинет > 3). < жилые, административные, обслуживающие, подсобные > 4). < основные, вспомогательные, сооружения >

Задание: План повышения эффективности эксплуатации гостиницы не включает

Ответы: 1). < план оргтехмероприятий > 2). < план научной организации труда > 3). < план эффективности эксплуатации > 4). < бизнес-план >

Задание: < Рынок гостиничных услуг, предоставляемых на уровне западных стандартов, в России

стал формироваться с : >

Ответы: 1). < 1993 г. > 2). < 2000 г. > 3). < 1989 г. > 4). < 1991 г. >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «Студия» и «Апартамент»?

Ответы: 1). Мотель 2). Апартамент-отель 3). Городской отель 4). Курортный отель

Задание: Двухцикличность туристского рынка означает, что:

Ответы: 1). < деятельную активность по продвижению и реализацию туристского продукта > 2). < на туристском рынке реализуются готовые туры и отдельные услуги туризма > 3). < самостоятельный комплекс туристско-сервисных предприятий > 4). < высокоразвитый туристский рынок ведет к богатству государства, а несовершенный и слабо развитый туристский рынок характеризует его бедность >

Задание: < Рестораны, работающие по методу конвейерного обслуживания →

Ответы: 1). < кафетерий > 2). < фаст-фуд > 3). < кейтеринг > 4). < факторинг >

Задание: Для чего средневековые путешественники стремились получить официальный статус паломника?

Ответы: 1). < это давало право останавливаться на ночлег в монастырях > 2). < без этого нельзя было пересекать границы государств > 3). < паломника нельзя было привлечь к светскому суду, он находился под защитой церкви > 4). < это давало возможность посещения святынь >

Задание: По степени сложности внешнего окружения выделяют четыре ситуации. Наибольшей сложностью отличается ситуация:

Ответы: 1). < умеренной неопределенности > 2). < умеренно-высокой неопределенности > 3). < низкой неопределенности > 4). < высокой неопределенности >

Задание: Какое мясо предпочтительнее в китайской кухне ?

Ответы: 1). говядина 2). свинина 3). телятина 4). баранина

Задание: В традиции какой религии «сухой закон» является нормой?

Ответы: 1). Христианство 2). Буддизм 3). Ислам 4). Иудаизм

Задание: Эта кухня — одна из древнейших кухонь в Азии и самая древняя в Закавказье.

Ответы: 1). армянская 2). украинская 3). узбекская 4). азербайджанская

Задание: Что принято называть в экономике международного туризма пассивным туризмом?

Ответы: 1). < экспорт услуг туристам > 2). < наблюдение за спортивными мероприятиями > 3). < выезд туристов и вывоз из страны валютных средств > 4). < въезд туристов >

Задание: Какие направления неценовой конкуренции может использовать гостиница?

Ответы: 1). < повышение тарифов на VIP услуги > 2). < сокращение количества персонала > 3). < сегментация гостиничного рынка > 4). < скидки в низкий сезон >

Задание: < Маркетинг – это >

Ответы: 1). < предпринимательская деятельность, которая управляет продвижением товара и услуг от производителя к потребителю > 2). < способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте > 3). < все ответы верны > 4). < «производить что продается, а не продавать то, что производится» >

Задание: Характерными особенностями этой национальной кухни является высокая калорийность, использование большого количества масла и сала, а также специй, приправ и зелени

Ответы: 1). узбекской 2). грузинской 3). удмуртской 4). русской

Задание: Куда аккредитованная организация вносит информацию о присвоении гостинице категории?

Ответы: 1). В Федеральный список классифицированных средств размещения 2). В Росреестр 3). В Федеральный реестр гостиниц

Задание: Использование физических факторов с лечебными целями называется:

Ответы: 1). физиотерапией 2). дозированными нагрузками 3). терренкуром 4). дозированной ходьбой

Задание: Какова цель маркетинговой деятельности гостиницы?

Ответы: 1). < привлечение инвесторов > 2). < повышение имиджа гостиницы > 3). < обеспечение необходимого уровня спроса на услуги гостиницы > 4). < стимулирование продаж >

Задание: < По данным ЮНЕСКО на начало 2000-х гг. Санкт-Петербург занимает какое место в мире по привлекательности для туристов >

Ответы: 1). < 88 > 2). < 80 > 3). < 18 > 4). < 8 >

Задание: Какой из нижеперечисленных номеров не относится к высшей категории?

Ответы: 1). Студия 2). Сюит 3). Люкс 4). Стандарт

Задание: < Деятельность по подтверждению соответствия качества обслуживания в гостиницах установленным требованиям определяется как:>

Ответы: 1). < Сертификация> 2). < Квалификация> 3). < Стратификация> 4). < Приватизация>

Задание: Инновационной целью разработки и внедрения в практику туристского продукта включает основной этап:

Ответы: 1). < создание > 2). < создание специальной рабочей группы > 3). < исследование > 4). < разработку >

Задание: < Качественным параметром стандарта гостиниц является: >

Ответы: 1). < категория разрядности > 2). < наличие ресторана> 3). < площадь> 4). < численность персонала>

Задание: К какой категории номера относится следующее описание: номер в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек?

Ответы: 1). Джуниор Сюит 2). Люкс 3). Сюит 4). Апартамент

Задание: Закон РФ «О защите прав потребителей» принят в _____ году.

Ответы: 1). < 1987 г. > 2). < 1968 г. > 3). < 1980 г. > 4). < 1992 г. >

Задание: Все основано на простом правиле: ... – лучший бизнес-план. – сказал Стив Джобс.

Ответы: 1). действие 2). качество 3). мудрость 4). свобода мысли

Задание: Пластичные массы, состоящие из органических и минеральных веществ, подобные витаминам и гормонам человека, называются:

Ответы: 1). лиманами 2). пелоидами 3). лечебными грязями 4). рапой

Задание: Критические элементы гостиничного обслуживания это:

Ответы: 1). < обслуживание в гостинице в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые гостям вр время банкета от имени директора, свежие цветы, поздравления с Днем рождения > 2). < цвет униформы обслуживающего персонала, цветовое оформление интерьера здания, расположение автомобильной стоянки > 3). < чистота в гостиничных номерах и в общественных помещениях, безопасность, здоровая пища > 4). < элементы, не вызывающие никакой реакции, но приносящие разочарование, если правильное обслуживание нарушено >

Задание: Имидж товара (услуги) это:

Ответы: 1). < название, дизайн, упаковка > 2). < представление людей относительно уникальных характеристик, которыми обладает товар > 3). < набор материальных характеристик > 4). < выгода, которую обеспечивает товар >

Задание: За нарушение условий контракта турист отвечает по:

Ответы: 1). < национальному законодательству места свершения правонарушения > 2). < по нормам гражданского права > 3). < по условиям предлагаемым турфирмой > 4). < законодательству своей страны >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам?

Ответы: 1). хостел 2). загородный отель 3). апарт-отель 4). дом отдыха

Задание: Эта кухня отличается довольно сложной и длительной обработкой продуктов. Тушение, томление, запекание, варка, бланширование, жарение – эти приемы могут чередоваться в одном рецепте.

Ответы: 1). грузинская 2). белорусская 3). казахская 4). татарская

Задание: Кто определяет перечень услуг, которые входят в цену номера?

Ответы: 1). < эксперт услуг средств размещения > 2). < контролирующий орган > 3). < потребитель > 4). < исполнитель >

Задание: Понятие «продукт по замыслу» отражает:

Ответы: 1). < аспект, связанный с дополнительной помощью клиента > 2). < формальный аспект продукта > 3). < все составные части продукта > 4). < содержательный аспект продукта (удовлетворение потребности) >

Задание: Что такое «неполный санузел в номере»?

Ответы: 1). один полный санузел на 5-6 номеров 2). один полный санузел на блок из двух-трех комнат 3). один полный санузел на этаже 4). один полный санузел на каждые 10 номеров

Задание: Какие услуги предоставляли европейские постоялые дворы XIV-XV вв.?

Ответы: 1). < место и корм для лошади, место на общей лежанке или на полу для людей, единый стол для всех > 2). < место для лошадей, отдельные комнаты для путешественников, заказ блюд по меню > 3). < место и корм для лошади, обеспечивали безопасность > 4). < место и корм для лошадей, койко-место для людей, кушали то, что принесли с собой >

Задание: < В какую зону относятся помещения технического назначения? >

Ответы: 1). < второстепенная > 2). < первостепенная > 3). < основная > 4). < вспомогательная >

Задание: Декрет «О введении международной метрической системы мер и весов» принят в _____ году

Ответы: 1). < 1968 г. > 2). < 1918 г. > 3). < 1933 г. > 4). < 1948 г. >

Задание: Может ли гостиница продолжить работу в течение срока приостановления действия свидетельства о присвоении категории?

Ответы: 1). нет 2). в отдельных случаях 3). да 4). в некоторых регионах

Задание: < Какая черта не является отличительным признаком товара-услуги по сравнению с материальным товаром? >

Ответы: 1). < неразрывность производства и потребления > 2). < неосвязаемость > 3). < неликвидность > 4). < несохранность >

Задание: Емкость рынка – это

Ответы: 1). < объем реализуемых на рынке услуг в течение определенного промежутка времени > 2). < состояние конкуренции > 3). < норма получаемой прибыли > 4). < уровень цен >

Задание: К какой группе методов управления гостиницей относится составление должностных инструкций?

Ответы: 1). < социально-психологические > 2). < организационно-административные > 3). < экономические > 4). < демографические >

Задание: Какие факторы влияют на величину показателя средняя цена гостиничного номера?

Ответы: 1). < количество номеров > 2). < величина заработной платы персонала > 3). < использование скидок > 4). < количество гостей >

Задание: В какой стране используется система букв?

Ответы: 1). < Монако > 2). < Италия > 3). < Великобритания > 4). < Греция >

Задание: Рынок, который образуют клиенты, отдающие предпочтение услугам данного конкретного предприятия:

Ответы: 1). < обслуживаемый > 2). < квалифицированный > 3). < действительный > 4). < освоенный >

Задание: < Система классификации гостиниц, горнолыжных центров и пляжей является >

Ответы: 1). < добровольной > 2). < отменена > 3). < рекомендованной > 4). < обязательной >

Задание: < Субъект туризма – это >

Ответы: 1). < все ответы верны > 2). < государственные органы власти > 3). < туристы > 4). < туристические организации и люди, обслуживающие туристов >

Задание: Стандарты саморегулируемых обществ и других общественных объединений

Ответы: 1). < СТРП > 2). < СТО > 3). < ПР и Р > 4). < ГОСТ Р >

Задание: Хартия туризма – это

Ответы: 1). < документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающие факт оказания услуги > 2). < совокупность правил и норм поведения туриста во время турпоездки > 3). < вступительный раздел в Устав ВТО > 4). < программный документ, выражающий политические и социальные требования туристов >

Задание: < Отчет о текущем состоянии номерного фонда >

Ответы: 1). < Housekeeping service > 2). < Housekeeping room > 3). < Housekeeping consumer > 4). < Housekeeping report >

Задание: Рождественское блюдо американской кухни – это

Ответы: 1). жареный поросенок 2). отварная курица 3). жареная говядина 4). жареная индейка

Задание: Выберите неправильное утверждение

Ответы: 1). < На севере Франции, в Лотарингии, формируется важный научно-производственный центр «Долина высокой технологии» > 2). < В Италии туристов привлекают достопримечательности, приморские и горные рекреационные зоны > 3). < Страны зарубежной Европы превосходят США по производству автомобилей и промышленных роботов > 4). <

Германия занимает 1-е место в зарубежной Европе по длине железных дорог, а ее транспортная сеть имеет многоцентровую конфигурацию >

Задание: Кухня какой страны близка к кавказской?

Ответы: 1). Индии 2). Кубы 3). Болгарии 4). Швеции

Задание: < Ланч – это >

Ответы: 1). < ужин > 2). < кофейный перерыв > 3). < второй завтрак > 4). < обед >

Задание: Освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры, называется:

Ответы: 1). санаторно-курортным комплексом 2). курортом 3). рекреационными ресурсами 4). курортной местностью

Задание: Стадия жизненного цикла продукта, на которой проявляется «феномен верности» - это:

Ответы: 1). < стадия зрелости > 2). < стадия спада > 3). < стадия внедрения > 4). < стадия роста >

Задание: Как называется подход персонализации продукта, при котором всем клиентам предлагается один продукт с возможностью модифицировать его по ограниченному набору параметров по усмотрению потребителя?

Ответы: 1). косметическая персонализация 2). адаптивная персонализация 3). совместная персонализация 4). прозрачная персонализация

Задание: Кем устанавливается цена номера (места в номере), порядок и форма его оплаты?

Ответы: 1). < вышестоящей организацией > 2). < исполнителем > 3). < потребителем > 4). < заказчиком >

Задание: Вправе ли потребитель расторгнуть договор на оказание услуг, если исполнитель в установленный срок не устранил недостатки?

Ответы: 1). < определяется индивидуально > 2). < да > 3). < определяется руководством > 4). < нет >

Задание: Что не относится к законодательным основам, регулирующим деятельность гостиничного хозяйства в России?

Ответы: 1). < Уголовный Кодекс Российской Федерации > 2). < Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» > 3). < Налоговый кодекс Российской Федерации > 4). < Гражданский кодекс Российской Федерации >

Задание: Что такое кейтеринг?

Ответы: 1). < обслуживание автомобилистов, не желающих покидать автомобиль > 2). < банкетное обслуживание > 3). < обслуживание пассажиров и туристов в пути следования > 4). < обслуживание клиентов вне помещений предприятий питания? >

Задание: < Где размещают план эвакуации в гостинице?>

Ответы: 1). < на ресепшене > 2). < у лифта > 3). < у выхода из здания > 4). < на этаже (коридоре), на входной двери номера >

Задание: Выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров - это:

Ответы: 1). < унификация > 2). < экспертиза > 3). < взаимозаменяемость > 4). < каталогизация >

Задание: < Какой из приведенных прогнозов изменения состояния окружающей среды подходит и для Лондона, и для Бомбея, и для Парижа?>

Ответы: 1). < строительство новых нефтяных причалов приведет к общему загрязнению прибрежных вод > 2). < увеличение количества автомобилей в крупных городах способствует сильной загазованности их атмосферы > 3). < дальнейший рост численности населения вызовет ухудшение экологической обстановки, особенно в пригородной зоне > 4). < продолжающееся загрязнение воды будет приводить к ежегодным вспышкам холеры >

Задание: < На развитие мировой гостиничной индустрии оказали влияние процессы, проходившие в средневековой >

Ответы: 1). < Америке > 2). < Италии > 3). < Англии > 4). < Франции >

Задание: Сервис нужно строить:

Ответы: 1). < по принципу предложения > 2). < с ориентацией на конкурентов > 3). < на сочетании принципов спроса и предложения > 4). < по принципу спроса >

Задание: Вместе с мясом они обязательно подают к столу кисломолочные продукты

Ответы: 1). белорусы 2). русские 3). башкиры 4). таджики

Задание: Использование бальнеологических и климатических средств, широкое применение всех форм лечебной физкультуры составляют сущность:

Ответы: 1). пассивного режима 2). активного режима 3). тренирующего режима 4). дозированного режима

Задание: Что такое герберг?

Ответы: 1). < доходный дом > 2). < постоянный двор для иностранных вельмож > 3). < общежитие для студентов МГУ > 4). < гостинный двор >

Задание: Какой номер не относится к высшей категории номеров?

Ответы: 1). < люкс > 2). < сюит > 3). < номер первой категории > 4). < студия >

Задание: Санитарные правила и нормы – это:

Ответы: 1). < ГОСТы > 2). < ОСТы > 3). < СанПиНы > 4). < СНиПы >

Задание: Можно ли обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг?

Ответы: 1). < нет > 2). < да > 3). < определяется индивидуально > 4). < определяется руководством >

Задание: < Какой тип питания представляет из себя гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания)? >

Ответы: 1). < Европейский план > 2). < Континентальный план > 3). < Американский план > 4). < нет верного ответа >

Задание: Каких блюд нет в корейской кухне?

Ответы: 1). крупяных 2). молочных 3). пюреобразных 4). сладких

Задание: Какой тип опыта формируется при переносе впечатления во внутренний мир потребителя и удержания его внимания таким образом в рамках теории экономики впечатлений?

Ответы: 1). погружение 2). ощущение 3). запоминание 4). поглощение

Задание: < Юридическое лицо, осуществляющее страхование и принимающее на себя обязательства по возмещению страхового ущерба >

Ответы: 1). < страховой брокер > 2). < страховой агент > 3). < страховщик > 4). < страхователь >

Задание: < Санаторно-курортное учреждение должно иметь в своей инфраструктуре >

Ответы: 1). < пляж и развлекательный комплекс > 2). < бизнес-центр и парковку > 3). < лечебно-оздоровительный и досугово-развлекательный комплексы > 4). < парк и спортивные сооружения >

Задание: < Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и туалет - это >

Ответы: 1). < ботель > 2). < ротель > 3). < хостел > 4). < мотель >

Задание: Традиция чайной церемонии впервые появилась в:

Ответы: 1). Татарстане 2). Иране 3). Японии 4). Китае

Задание: Стадия жизненного цикла продукта, на которой практически полностью отсутствует конкуренция, - это

Ответы: 1). < стадия внедрения > 2). < стадия зрелости > 3). < стадия спада > 4). < стадия роста >

Задание: < Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с : >

Ответы: 1). < Древним Китаем > 2). < Древним Римом > 3). < Вавилоном > 4). < Русью >

Задание: < Санитарные правила и нормы - это >

Ответы: 1). < СанПиНы > 2). < ОСТы > 3). < СНиПы > 4). < ГОСТы >

Задание: В каком году принят Федеральный закон «О техническом регулировании»?

Ответы: 1). < 2007 г. > 2). < 1996 г. > 3). < 1992 г. > 4). < 2002 г. >

Задание: При проживании не более суток плата за проживание представлена:

Ответы: 1). < почасовой оплатой > 2). < оплатой за половину суток > 3). < оплатой за полные сутки > 4). < не оплачивается >

Задание: Какой тип гостиницы характеризуется ограниченным набором услуг, расположением на окраине города, на транспортных магистралях, позволяющих достаточно легко достичь центра города?

Ответы: 1). < апартаменты > 2). < гостиница среднего класса > 3). < гостиницы экономического класса > 4). < гостиница высокого класса >

Задание: < Как называется услуга в ресторане с применением традиционных способов заваривания чая и его дегустации ? >

Ответы: 1). < Чайная церемония > 2). < Чайный этикет > 3). < Чаепитие > 4). < Чайная традиция >

Задание: Как называется метод, позволяющий организации разрабатывать и принимать эффективные управленческие решения путем постоянного сравнения параметров гостиницы с достижениями ведущих гостиничных предприятий в отрасли?

Ответы: 1). < бенчмаркетинг > 2). < контроллинг > 3). < коучинг > 4). < лизинг >

Задание: Найдите вариант, в котором верно указаны названия морей и стран, которые они омывают:

Ответы: 1). < Средиземное, Ионическое — Испания > 2). < Ирландское, Средиземное — Франция > 3). < Адриатическое, Средиземное — Италия > 4). < Черное, Эгейское — Греция >

Задание: < «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 5 звезд >

Ответы: 1). < 21 > 2). < 23 > 3). < 20 > 4). < 22 >

Задание: В чьи обязанности входит экспертная оценка гостиниц?

Ответы: 1). Совета 2). гостиницы 3). Комиссии по апелляциям 4). аккредитованной организации

Задание: Для кого начали строить гостиницы в первые годы 20 века в США?

Ответы: 1). < для отдыхающих на курортах > 2). < для спортсменов > 3). < для переселенцев и членов их семей > 4). < для бизнесменов и коммерсантов >

Задание: < К таможенным правилам относится >

Ответы: 1). < паспортный контроль > 2). < все ответы верны > 3). < валютный контроль > 4). < беспошлинный ввоз и вывоз >

Задание: Какие критерии используются для классификации предприятий питания

Ответы: 1). < характер торгово-производственной деятельности, месторасположение, контингент обслуживаемых клиентов, ассортимент продукции, вместимость, форма обслуживания, время функционирования, уровень обслуживания > 2). < по уровню, ассортименту и стоимости услуг > 3). < по наличию программ лояльности к потребителям услуг > 4). < уровень комфорта, месторасположение >

Задание: Количественная информация о конкурентах является:

Ответы: 1). < субъективной оценкой > 2). < слабым местом конкурента > 3). < объективной оценкой > 4). < стратегией конкурентов >

Задание: Координатором деятельности государств и национальных туристских администраций в области туризма и международных путешествий является

Ответы: 1). < ЕЭС > 2). < ООН > 3). < Арбитражный суд > 4). < ВТО >

Задание: < Управление гостиничным предприятием на основе приобретенных прав использования бренда и технологии обслуживания у его держателей называется >

Ответы: 1). < Нет правильного ответа > 2). < Франчайзинг > 3). < Кейтеринг > 4). < Лизинг >

Задание: Документ, выданный по правилам системы сертификации, удостоверяющий, что должным образом идентифицированная услуга соответствует установленным требованиям:

Ответы: 1). < сертификат соответствия > 2). < декларация > 3). < диплом > 4). < грамота >

Задание: < Самый высокий отель в мире находится в >

Ответы: 1). < ОАЭ > 2). < Сингапуре > 3). < США > 4). < Вьетнаме >

Задание: Чем на Руси отличались гостиные дворы от постоялых?

Ответы: 1). < в гостиных дворах совершались торговые операции > 2). < в гостиных дворах запрещалось продавать спиртные напитки > 3). < в постоялых дворах принимали бедных путешественников, а в гостиных — исключительно знатных вельмож > 4). < в постоялых дворах не предоставлялись услуги питания >

Задание: Цена номера (места в номере), порядок и формы его оплаты устанавливаются:

Ответы: 1). < вышестоящей организацией > 2). < экспертом услуг средств размещения > 3). < потребителем > 4). < исполнителем >

Задание: < Где необходимо располагать информационно-демонстрационную папку? >

Ответы: 1). < перед входом в гостиницу > 2). < на этаже > 3). < на ресепшене > 4). < в номерах >

Задание: Вы хотите посетить остров Готланд в Балтийском море. Визу какой страны Вам необходимо открыть?

Ответы: 1). < Швеции > 2). < Финляндии > 3). < Дании > 4). < Германии >

Задание: Отличительной чертой стола у этого народа является частое и обильное употребление сыров

Ответы: 1). таджикского 2). грузинского 3). киргизского 4). удмуртского

Задание: Основной целью разработки бизнес-плана является

Ответы: 1). < планирование хозяйственной деятельности фирмы на ближайший и отдаленные периоды в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов > 2). < разработка и реализация финансовой политики фирмы с применением различных финансовых инструментов > 3). < постоянный поиск новых форм и видов деятельности для повышения конкурентоспособности предприятия > 4). < формулирование перспектив бизнес-идеи >

Задание: < Какая из этих услуг не относится к обязательным бесплатным? >

Ответы: 1). < пользование медицинской аптечкой > 2). < наполнение мини-бара > 3). < предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов > 4). < побудка к определенному времени >

Задание: За нарушение срока начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере:

Ответы: 1). < 5% суточной цены забронированных мест > 2). < 10% суточной цены забронированных мест > 3). < 15% суточной цены забронированных мест > 4). < 3% суточной цены забронированных мест >

Задание: Какой метод ценообразования подразумевает наиболее простой расчет цены и независимость нормы прибыли гостиницы от колебаний потребительского спроса и поведения конкурентов?

Ответы: 1). < ориентация на конкурентов > 2). < метод ценовой дифференциации > 3). < ориентация на издержки > 4). < ориентация на спрос >

Задание: Одним из показателей, характеризующих эксплуатационную деятельность гостиницы, является

Ответы: 1). < рентабельность гостиницы > 2). < фондовооруженность > 3). < коэффициент пригодности > 4). < пропускная способность гостиницы >

Задание: < Служба приема и размещения называется >

Ответы: 1). < Office > 2). < Control office > 3). < Front office > 4). < Back office >

Задание: < Какое из российских обществ начала XX в. в своей деятельности не было связано с туризмом и экскурсиями? >

Ответы: 1). < Уфимское общество народной трезвости > 2). < Российское общество туристов > 3). < Кавказское горное общество > 4). < Русское горное общество >

Задание: < В соответствии с международно-правовыми обязательствами, принятыми государствами, иностранцам предоставляется >

Ответы: 1). < «договорной режим» > 2). < «строгий режим» > 3). < «национальный режим» > 4). < «международный режим» >

Задание: Какой показатель не используется в оценке эффективности управления гостиницей?

Ответы: 1). < бенчмаркетинг > 2). < загрузка номерного фонда > 3). < стоимость основных средств > 4). < рентабельность >

Задание: Отдел номерного фонда объединяет:

Ответы: 1). < рестораны, бары на этажах, кафе, подразделения по обслуживанию банкетов и собраний, пищеблок > 2). < бухгалтерию, отдел кадров > 3). < службу безопасности > 4). < службу портье, службу бронирования и приема гостей, службу горничных >

Задание: Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия

Ответы: 1). < комплексного подхода > 2). < системного подхода > 3). < сравнительного подхода > 4). < аналитического подхода >

Задание: В соответствии с международными стандартами инновация определяется как конечный продукт:

Ответы: 1). < научного знания > 2). < научно-технической деятельности > 3). < инновационного процесса > 4). < инновационной деятельности >

Задание: Фарерские острова и остров Гренландия находится под номинальным управлением этой

страны

Ответы: 1). < Швеции > 2). < Дании > 3). < Финляндии > 4). < Норвегии >

Задание: < Каким цветом обозначаются самые сложные трассы на горнолыжных курортах по системе классификации горнолыжных трасс ? ->

Ответы: 1). < зеленым > 2). < черным > 3). < красным > 4). < синим >

Задание: < Первый рекламный журнал появился >

Ответы: 1). < в США > 2). < в Англии > 3). < в России > 4). < во Франции >

Задание: К какому уровню экономического предложения относится «упаковка зернового кофе весом 1 кг»?

Ответы: 1). продукт-впечатление 2). услуга 3). товар 4). сырье

Задание: Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе:

Ответы: 1). < оценка соответствия > 2). < схема сертификации > 3). < идентификация услуги > 4). < система сертификации >

Задание: < Что является особенно важным в гостинице делового назначения? >

Ответы: 1). < наличие хорошего вида из окна > 2). < месторасположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений > 3). < наличие службы Roomservice > 4). < наличие массажных кабинетов и саун >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере) с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест?

Ответы: 1). апартаменты 2). хостел 3). мотель 4). гостиница

Задание: Выберите верное утверждение

Ответы: 1). < В Китае около 50 городов-миллионеров, но только Шанхай и Пекин являются городами центрального подчинения > 2). < В результате продолжающейся интенсивной распашки земель в Индии происходит обезлесение предгорьев Гималаев > 3). < Австралия - однонациональное государство, которое занимает одно из первых мест в мире по плотности населения > 4). < Япония - первая страна Азии, где смертность населения превысила рождаемость >

Задание: Особенность этой кухни то, что многие блюда являются «универсальными» - они могут служить одновременно и первыми и вторым.

Ответы: 1). армянской 2). русской 3). башкирской 4). белорусской

Задание: < В Португалии гостиницы подразделяются на следующее количество категорий: >

Ответы: 1). < 5 > 2). < 8 > 3). < 9 > 4). < 3 >

Задание: Средства размещения в России – это...

Ответы: 1). < совокупность гостиничных предприятий > 2). < любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам > 3). < любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов > 4). < специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения >

Задание: Для чего менеджер гостиницы разрабатывает дерево целей?

Ответы: 1). < чтобы разбить генеральную цель на цели более низкого порядка > 2). < для развития предприятия на мировом рынке услуг > 3). < чтобы учитывать опыт руководителей, работавших в гостинице до него > 4). < для облегчения ведения управленческой отчетности за год >

Задание: С какой даты процедура классификации гостиниц стала обязательной в Российской Федерации?

Ответы: 1). с 1 января 2010 года 2). с 1 января 2015 года 3). с 1 января 2019 года 4). с 1 января 2020 года

Задание: Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?

Ответы: 1). < линейная > 2). < матричная > 3). < дивизиональная > 4). < проектная >

Задание: Что такое «потребительская уступка»?

Ответы: 1). разница между желаемой и фактической ценой продукта 2). разница между тем, на что клиент не готов согласиться, и тем, что он не хочет 3). разница между яблоком и грушей 4). разница между тем, что клиент не готов купить, и тем, что он хочет 5). разница между тем, на что

клиент готов согласиться, и тем, что он хочет

Задание: Какая страна в Европе самый большой владелец гостиничных консорциумов ?

Ответы: 1). < Греция > 2). < Испанию > 3). < Франция > 4). < Италия >

Задание: По какой шкале осуществляется балльная оценка гостиниц?

Ответы: 1). по десятибалльной шкале 2). по столбальной шкале 3). по пятибалльной шкале 4). по трехбалльной шкале

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов?

Ответы: 1). загородный отель 2). база отдыха 3). туристская база 4). курортный отель

Задание: Кто не является участником системы классификации гостиниц в Российской Федерации?

Ответы: 1). аккредитованная организация 2). гость 3). гостиница 4). Министерство экономического развития

Задание: Что не относится к обслуживанию в номерах?

Ответы: 1). < услуги телефонной связи > 2). < подача завтрака в номер > 3). < телекоммуникационные услуги > 4). < пользование бизнес-центром >

Задание: Сервис в гостиничном хозяйстве – это:

Ответы: 1). < способность персонала создавать в гостинице атмосферу гостеприимства и проявление доброжелательности в отношении гостей > 2). < совокупность основных и дополнительных услуг > 3). < обеспечение безопасности гостей > 4). < система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей >

Задание: Использование различных метеорологических факторов и особенностей климата местности, а также специальных климатических воздействий (процедур) в лечебных и профилактических целях называется:

Ответы: 1). климатопрофилактикой 2). рекреационными ресурсами 3). климатотерапией 4). природными лечебными ресурсами

Задание: < В какой форме должен быть проведен возврат денежных средств при досрочном выезде гостя? >

Ответы: 1). < в той форме, в которой была произведена оплата > 2). < по карте > 3). < Наличными > 4). < по желанию гостя >

Задание: Подобно французской кухне какая кухня стран СНГ немыслима без соусов

Ответы: 1). узбекская 2). грузинская 3). белорусская 4). абхазская

Задание: К первичным факторам сезонности в туризме относятся:

Ответы: 1). < экономические > 2). < природно-климатические > 3). < возрастные > 4). < психологические >

Задание: Лечение ходьбой и дозированным восхождением по гористой местности называется:

Ответы: 1). климатотерапией 2). терренкуром 3). дозированной ходьбой 4). лечебной физкультурой

Задание: К какому уровню экономического предложения относится «50 кг зеленых зерен кофе»?

Ответы: 1). продукт-впечатление 2). товар 3). услуга 4). сырье

Задание: < Делегирование – это >

Ответы: 1). < ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач > 2). < нет правильного ответа > 3). < обязательство выполнять поставленные задачи и отвечать за их удовлетворительное решение > 4). < передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение >

Задание: < Одна из самых уникальных гостиниц в мире Treetops Hotel находится в: >

Ответы: 1). < Сомали > 2). < Танзании > 3). < Кении > 4). < Эфиопии >

Задание: Какая функция не относится к пяти общим функциям управления?

Ответы: 1). < организовывание > 2). < контроль > 3). < планирование > 4). < подбор кадров >

Задание: Качественная информация о конкурентах является:

Ответы: 1). < стратегией конкурентов > 2). < субъективной оценкой > 3). < слабым местом конкурента > 4). < объективной оценкой >

Задание: Гостиничная цепь – это:

Ответы: 1). < предприятия, которые находятся в независимом владении, распоряжении и пользовании владельца, получающего прибыль от своей собственности > 2). < организационная структура предприятия > 3). < метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей цепью > 4). < группа предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем головного руководства >

Задание: Основные понятия, используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ

Ответы: 1). < средство размещения, турист, коммерческая организация > 2). < мотель, гость, работник > 3). < гостиница, экскурсант, гость > 4). < гостиница, потребитель, исполнитель >

Задание: Укажите, какой из перечисленных методов управления можно отнести к группе социально-психологических.

Ответы: 1). < штрафы > 2). < составление приказов и распоряжений > 3). < доска почета > 4). < увольнение >

Задание: На основании какого документа определяется категория гостиницы в России?

Ответы: 1). < Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) > 2). < ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц > 3). < ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц > 4). < Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. (Приказ Минэкономразвития от 21.06.2003 №197) >

Задание: В чем состоит особенность меню table d'hôte?

Ответы: 1). < указываются порционные блюда с индивидуальной ценой > 2). < выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам > 3). < блюда, которые можно заказать в любое время суток > 4). < предлагает комплексные обеды >

Задание: < Отличительная черта немецкой национальной кухни – это >

Ответы: 1). < маленькие порции > 2). < многообразие сосисок > 3). < большое количество употребляемой свинины > 4). < картофель фри с различными добавками >

Задание: < Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате >

Ответы: 1). < три > 2). < четыре > 3). < один > 4). < два >

Задание: < В каком документе определен перечень услуг, которые должны быть предоставлены гостю без дополнительной платы? >

Ответы: 1). < Правила предоставления гостиничных услуг №1215 > 2). < Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 N 1215 > 3). < Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 г. N 158 > 4). < Правила проживания в гостинице >

Задание: Какие номера должны быть оборудованы мини-кухней?

Ответы: 1). сюит и апартамент 2). сюит и люкс 3). апартамент и студия 4). студия и люкс

Задание: Какие страны относят к Северной Америке в экономической и социальной географии?

Ответы: 1). < США и Канаду > 2). < Мексику и США > 3). < все страны, входящие в организацию НАФТА > 4). < все страны материка Северная Америка >

Задание: < Общеизвестным мировым лидером индустрии развлечений является: >

Ответы: 1). < Нью-Йорк > 2). < Монако > 3). < Лас-Вегас > 4). < Лондон >

Задание: < Задачей стандартизации услуг является >

Ответы: 1). < разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг > 2). < установление требований к персоналу и условиям обслуживания > 3). < деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала > 4). < все перечисленное >

Задание: Национальные блюда этого народа готовятся с минимальным количеством приправ.

Ответы: 1). грузин 2). башкир 3). узбеков 4). азербайджанцев

Задание: < Как называется средство размещения туристов на воде? >

Ответы: 1). < Ботель > 2). < Мотель > 3). < Флайтель > 4). < Ротель >

Задание: < Предварительный заказ мест и номеров в гостинице: >

Ответы: 1). < резерв > 2). < отметка > 3). < спрос > 4). < бронирование >

Задание: Чай с молоком – национальный напиток:

Ответы: 1). Индии 2). России 3). Китая 4). Англии

Задание: < Охраняемые законом территории, исключенные из хозяйственной деятельности и

запрещенные для посещения людьми в целях сохранения природных комплексов и исследования природных процессов – это>

Ответы:1). < заповедники > 2). < питомники > 3). < заказники > 4). < оранжереи >

Задание: Какая из указанных стран находится в умеренном и субтропическом климатических поясах?

Ответы:1). < Саудовская Аравия > 2). < Индия > 3). < Филиппины > 4). < Китай >

Задание: Лагеря труда и отдыха относят к:

Ответы:1). < прочим коллективным заведениям > 2). < гостиницам и аналогичным средствам размещения > 3). < специализированным заведениям > 4). < индивидуальным средствам размещения >

Задание: К основным услугам в гостинице относятся:

Ответы:1). < услуги проживания и питания > 2). < организация продажи билетов на концерты, на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобиля, покупка и доставка цветов, продажа сувениров, печатной продукции, заказ мест в ресторанах города > 3). < обеспечение безопасности гостей > 4). < экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра, пользование сауной, заказ услуг гида-переводчика, организация бытового обслуживания >

Задание: < Виды сервиса >

Ответы:1). < «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол > 2). < полный пансион, полупансион, одноразовое питание > 3). < терренкур, сноуборд, виндсерфинг > 4). < французский, английский, американский, русский >

Задание: Какие цели преследует гостиница при осуществлении деятельности по связям с общественностью?

Ответы:1). < реклама конкурентов > 2). < привлечение персонала > 3). < прямая реклама гостиницы > 4). < создание положительного имиджа >

Задание: Место индустрии гостеприимства в системе отраслей народного хозяйства России

Ответы:1). < отрасль гостеприимства имеет тесную взаимосвязь с туристским бизнесом > 2). < индустрия гостеприимства связана с легкой промышленностью > 3). < работает в автономном режиме > 4). < индустрия гостеприимства связана только с развитием транспортной инфраструктуры >

Задание: Какой известный отельер является автором идеи живого оркестра в ресторане гостиницы?

Ответы:1). < Статлер > 2). < Дельмонико > 3). < Цезарь Ритц > 4). < Буланжер >

Задание: Самый распространенный способ тепловой обработки продуктов в китайской кухне это

Ответы:1). варка 2). тушение 3). жарка 4). припускание

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам?

Ответы:1). санаторий 2). дом отдыха 3). пансионат 4). туристская база

Задание: Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения норм, правил и характеристик продукции называется:

Ответы:1). < стандартизацией > 2). < лицензированием > 3). < патентованием > 4). < сертификацией >

Задание: Организации, проявляющие реальный или потенциальный интерес к гостиничному предприятию или оказывающие влияние на его способность достигать поставленных целей - это

Ответы:1). < корпоративные клиенты > 2). < маркетинговые посредники > 3). < конкуренты > 4). < контактные аудиторы >

Задание: Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

Ответы:1). < служба приема, обслуживание и выписки гостя, служба приема и размещения > 2). < служба бронирования > 3). < служба приема и размещения > 4). < поэтажная служба >

Задание: Порядок классификации объектов туристской индустрии не предусматривает классификацию

Ответы:1). < классификацию горнолыжных трасс > 2). < классификацию пляжей > 3). < классификацию гостиниц и иных средств размещения > 4). < классификацию предприятий общественного питания >

Задание: <Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так

называемых негостиничных объектах являются:>

Ответы:1). < кемпинги > 2). < бутик-отели> 3). < хостелы> 4). < мотели>

Задание: < В начале 1990-х гг. доля туризма в мировой торговле товарами и услугами составляла более>

Ответы:1). < 50%> 2). < 10%> 3). < 60 %> 4). < 40%>

Задание: Главные составляющие номерного фонда-это:

Ответы:1). < служба дополнительных и сопутствующих, служба досуга, служба охраны > 2). < коммерческая служба, техническая служба, административная > 3). < служба безопасности > 4). < служба портье, служба бронирования и приема гостей, служба горничных >

Задание: < По объекту рекламирования различают рекламу (исключить лишнее) >

Ответы:1). < товарную > 2). < нет верного ответа > 3). < эмоциональную > 4). < имиджевую >

Задание: <В мировом гостиничном фонде по принципу продолжительности пребывания в гостинице выделяют следующее количество главных групп >

Ответы:1). < 5> 2). < 3> 3). < 2 > 4). < 4>

Задание: Какие цели стоят перед организаторами гостиничных цепей?

Ответы:1). < стандартизация услуг и повышение качества > 2). < упрощение лицензирования и сертификации > 3). < стремление к узнаваемости и повышению прибыли > 4). < стремление к стандартизации услуг, к узнаваемости гостиниц, к снижению издержек на снабжение и обучение, повышение прибыли >

Задание: < Какая система классификации гостиниц используется в Греции?>

Ответы:1). < короны> 2). < буквенная > 3). < цифровая> 4). < звездная >

Задание: < К источникам вторичных данных относятся >

Ответы:1). < внутренние данные, которые собираются другой организацией в процессе ее обычной работы > 2). < внутренние данные, которые собираются Вашей организацией в процессе ее обычной работы > 3). < внешние данные, т.е. данные, собранные какой-то организацией либо для ее собственной надобности, либо для продажи > 4). < внешние данные, т.е. данные, собранные Вашей организацией либо для ее собственной надобности, либо для продажи >

Задание: Найдите вариант, в котором верно указаны страны, граничащие друг с другом:

Ответы:1). < Казахстан, Китай, Вьетнам > 2). < Саудовская Аравия, Ирак, Турция > 3). < Сирия, Иран, Пакистан > 4). < Китай, Индия, Бангладеш > 5). < Лаос, Камбоджа, Таиланд >

Задание: < Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:>

Ответы:1). < служба приема и размещения> 2). < служба консьержей > 3). < инженерно-техническая служба > 4). < служба безопасности >

Задание: Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

Ответы:1). < пансионат > 2). < лагерь труда и отдыха > 3). < конгресс-центр > 4). < санаторий >

Задание: Номер, состоящий из нескольких комнат, одна из которых имеет кухонное оборудование, называется:

Ответы:1). < апартамент > 2). < сюит > 3). < кинг сайз > 4). < бунгало >

Задание: < Какие выделяют 3 основные функциональные зоны в номерах гостиницы?>

Ответы:1). < зона сна, зона принятия пищи, зона дневного отдыха > 2). < зона сна, рабочая зона, зона дневного отдыха > 3). < зона сна, рабочая зона, зона личной гигиены > 4). < зона сна, зона принятия пищи, зона личной гигиены >

Задание: Меню «а ля карт» предполагает:

Ответы:1). < оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню > 2). < обслуживание в номере > 3). < свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню > 4). < принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения >

Задание: Какой показатель эффективности деятельности гостиницы рассчитывается как разница между доходом и совокупными затратами?

Ответы:1). < прибыль > 2). < норма дохода > 3). < выручка > 4). < рентабельность >

Задание: Какие службы имеются в организационной структуре мини-отеля?

Ответы:1). < служба приема и размещения, служба уборки, администрация > 2). < коммерческая служба, финансовая, служба МТО, служба управления персоналом > 3). < административная и

коммерческая > 4). < служба портье, служба бронирования, служба питания, >

Задание: К какому уровню экономического предложения относится «мастер-класс по приготовлению кофе»?

Ответы: 1). товар 2). сырье 3). услуга 4). продукт-впечатление

Задание: < Какая из перечисленных стран лидирует по развитию развлекательного туризма? >

Ответы: 1). < Великобритания > 2). < США > 3). < Бразилия > 4). < Тунис >

Задание: Что является звеньями управления в гостиничном предприятии?

Ответы: 1). < Административно-управленческие отделы > 2). < Структурные подразделения (отдельные специалисты), выполняющие соответствующие функции управления > 3). <

Руководители предприятия > 4). < Линейные и функциональные подразделения >

Задание: По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

Ответы: 1). < корчма – гостиница > 2). < капеллями - мотель > 3). < постоянный двор – гостиница > 4). < таверна – мотель >

Задание: < Бесплатные услуги в гостинице – это >

Ответы: 1). < побудка > 2). < доставка цветов > 3). < доставка завтрака в номер > 4). < услуги бизнес-центра >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов?

Ответы: 1). пансионат 2). апарт-отель 3). гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия 4). комплекс апартаментов

Задание: Выберите наиболее корректное определение понятия «впечатление» в контексте концепции экономики впечатлений?

Ответы: 1). это процесс получения знаний или навыков в результате действия, наблюдения или ощущения чего-либо 2). это процесс получения знаний или навыков в результате действия или наблюдения чего-либо 3). это процесс получения знаний в результате наблюдения чего-либо 4). это процесс получения навыков в результате действия или ощущения чего-либо

Задание: В каком размере взимается плата за проживание детей в гостинице в возрасте до 12 лет без предоставления места?

Ответы: 1). < 100% от стоимости места > 2). < не взимается > 3). < 50% от стоимости места > 4). < 70% от стоимости места >

Задание: Недостатком какого вида организационной структуры управления является двойное подчинение сотрудников?

Ответы: 1). < дивизиональная > 2). < линейно-функциональная > 3). < матричная > 4). < функциональная >

Задание: Пропускная способность гостиницы определяется как

Ответы: 1). < умножение количества номеров на количество мест в номерах > 2). < умножение показателя «единовременная вместительность» на число календарных дней года > 3). < разница между общим количеством место-дней в гостинице и количеством место-дней пребывания в капитальном ремонте > 4). < умножение количества номеров каждой категории на число постоянных мест в каждом из них >

Задание: < Как называется такая система застройки, при которой общественная и жилая части находятся в объеме одного здания? >

Ответы: 1). < централизованная > 2). < смешанная > 3). < блочная > 4). < павильонная >

Задание: К основным принципам Международного туристского права относится

Ответы: 1). < соблюдение формальностей > 2). < правоотношения между государствами > 3). < право каждого человека на отдых > 4). < национальный режим >

Задание: Большое место в меню занимали разнообразные каши, которые первоначально были обрядовой, торжественной пищей

Ответы: 1). России 2). Молдавии 3). Белоруссии 4). Украины

Задание: < Помещение гостиницы, в котором расположена стойка ресепшн называется >

Ответы: 1). < Коридор > 2). < Лобби > 3). < Вестибюль > 4). < Номер >

Задание: Туристский рынок характеризуется

Ответы: 1). < емкостью, уровнем сбалансированности спроса и предложения, условиями

реализации туристского продукта > 2). < экономическими особенностями процессов формирования, обмена и реализации турпродукта в условиях современного рынка > 3). < неравномерностью туристского потока > 4). < содержанием и характером потребностей людей в туристских услугах, экономическим поведением людей, потребляющих турпродукт >

Задание: < Какой максимальный размер платы за проживание устанавливается при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа? >

Ответы: 1). < не больше платы за час проживания > 2). < в размере платы за сутки > 3). < не больше платы за четверть суток > 4). < не больше платы за половину суток >

Задание: Какие недостатки можно указать при использовании гостиницей политики ценового стимулирования сбыта?

Ответы: 1). < восприятие потребителями услуг гостиницы как низкокачественных > 2). < повышение ликвидности активов > 3). < усиление приверженности потребителей к торговой марке > 4). < повышение прибыли >

Задание: Одноместный номер. Заезд 10 марта в 18 ч 00 мин, стоимостью 1500 рублей. Выезд 14 марта в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

Ответы: 1). < 4500 > 2). < 6500 > 3). < 6000 > 4). < 5000 >

Задание: < TQM – это >

Ответы: 1). < школа управления качеством > 2). < международный стандарт качества > 3). < система управления качеством > 4). < уровень качества услуг >

Задание: < В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются: >

Ответы: 1). < хостелы > 2). < мотели > 3). < бутик отели > 4). < дома для гостей >

Задание: Счет клиента включает (выберите неверный вариант ответа):

Ответы: 1). < оплату дополнительных услуг > 2). < номер комнаты > 3). < стоимость обратного билета > 4). < оплату бронирования >

Задание: Планирование доходов от эксплуатационной деятельности не включает

Ответы: 1). < плату за время, которое превышает полные сутки проживания в гостинице > 2). < доходы от эксплуатации подсобных подразделений > 3). < плату за проживание в номерах > 4). < доходы от бронирования номеров >

Задание: Как вы понимаете значение термина «мотивация персонала»?

Ответы: 1). < процесс внутренней активации мотивов работника и создание стимулов для пробуждения персонала к эффективному труду > 2). < организация контрольных мероприятий > 3). < увольнение > 4). < линейная мотивация >

Задание: < Первый американский мотель был построен в 1925 г. в >

Ответы: 1). < Калифорнии > 2). < Нью Йорке > 3). < Майами > 4). < Флориде >

Задание: Исполнитель услуги, обратившийся с заявкой на проведение работ по подтверждению соответствия:

Ответы: 1). < заявитель > 2). < сертификат > 3). < эксперт > 4). < оценщик >

Задание: Срок окупаемости проекта рассчитывается по формуле

Ответы: 1). < отношение собственного капитала к итогу баланса > 2). < отношение первоначальных инвестиций к ежегодным доходам > 3). < отношение общей задолженности к акционерному капиталу > 4). < отношение налога с продаж к НДС >

Задание: Пригодность продукции, процессов и услуг к совместному, не вызывающему нежелательных воздействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований:

Ответы: 1). < формирование > 2). < обеспеченность > 3). < совместимость > 4). < введение >

Задание: Какие услуги не относятся к дополнительным услугам гостиницы?

Ответы: 1). < уборки в номере > 2). < бара > 3). < бизнес-центра > 4). < салона красоты >

Задание: Издавна эта народность занималась оседлым земледелием и животноводством, что способствовало преобладанию в пище мучных и мясомолочных блюд.

Ответы: 1). татары 2). казахи 3). киргизы 4). башкиры

Задание: При размещении до расчетного часа плата за проживание:

Ответы: 1). < не взимается > 2). < взимается 25% > 3). < взимается 50% > 4). < взимается >

Задание: При задержке выезда из гостиницы не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

Ответы: 1). < двое суток > 2). < за половину суток > 3). < почасовая > 4). < сутки >

Задание: Территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения, называется:
Ответы: 1). природными лечебными ресурсами 2). лечебно-оздоровительной местностью 3). курортным регионом 4). курортной местностью

Задание: < Служебный вход, отдельный от гостей, должна иметь гостиница категории >

Ответы: 1). < 2-5 звезд > 2). < 4-5 звезд > 3). < любой категории > 4). < 3-5 звезд >

Задание: < По комфортабельности гостиницы в США делятся на: >

Ответы: 1). < 5 букв > 2). < 5 категорий > 3). < 5 корон > 4). < 3 категории >

Задание: Выберите неверные утверждения

Ответы: 1). < На рубеже XX—XXI вв. возрастет значение района Ниццы на юге Франции как района высоких технологий > 2). < Экономические реформы в странах Восточной Европы приведут к резкому увеличению доли занятых в сельском хозяйстве > 3). < В границах «центральной оси развития» сосредоточено около половины экономического потенциала зарубежной Европы > 4). < В результате проведения региональной политики в Рурском промышленном районе улучшится экологическая ситуация >

Задание: < Макароны – неотъемлемая часть кухни >

Ответы: 1). < Франции > 2). < Китая > 3). < Италии > 4). < Испании >

Задание: < Программа «fidelio» ->

Ответы: 1). < система управления номерным фондом > 2). < поэтажный коридор > 3). < система управления гостиницей > 4). < один из модулей системы управления >

Задание: < Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека? >

Ответы: 1). < бытовые > 2). < общественные > 3). < социальные > 4). < нематериальные >

Задание: Какие методы определения качества услуг гостиниц можно отнести к группе количественных методов исследования?

Ответы: 1). < наблюдение > 2). < эксперимент > 3). < глубинное интервью > 4). < опрос с помощью анкетирования >

Задание: Какие помещения в гостиницах предполагают размещение библиотеки?

Ответы: 1). < культурно-массовые > 2). < технические > 3). < спортивные > 4). < жилые >

Задание: Какой номер не относится к номерам высшей категории?

Ответы: 1). < апартамент > 2). < люкс > 3). < студия > 4). < семейный >

Задание: Воздействие всех факторов моря на организм человека называется:

Ответы: 1). морскими процедурами 2). талассотерапией 3). климатолечение 4). водными процедурами

Задание: Как называется метод выставления счета за питание в гостинице, когда питание не включается в стоимость размещения?

Ответы: 1). < континентальным планом > 2). < азиатским планом > 3). < европейским планом > 4). < американским планом >

Задание: Концепция, которой принадлежит сервисное предприятие, если она делает акцент на всестороннем систематическом исследовании рынка, выявлении вкусов и предпочтений потребителя с тем, чтобы предложить услуги, соответствующие требованиям рынка, называется:

Ответы: 1). < коммуникационной > 2). < ценовой > 3). < сбытовой > 4). < продуктовой >

Задание: Какой срок действия свидетельства о присвоении категории гостинице?

Ответы: 1). 1 год 2). 5 лет 3). 2 года 4). 3 года

Задание: < Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также >

Ответы: 1). < индийской > 2). < экспертной > 3). < английской > 4). < китайской >

Задание: < Как называется многокомнатный номер в гостинице с кухней? >

Ответы: 1). < Люкс-комфорт > 2). < Апартаменты > 3). < Полулюкс > 4). < Сюит >

Задание: < Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания – это процесс: >

Ответы: 1). < стратификации > 2). < классификации > 3). < сертификации > 4). < стандартизации >

Задание: Какой системой определяется европейская классификация гостиниц?

Ответы: 1). < система разрядов > 2). < система корон > 3). < система звезд > 4). < система букв >

Задание: < Туризм заинтересован в сохранении мира, потому что >

Ответы: 1). < только в условиях мира и стабильности возможен туризм > 2). < все ответы верны >

3). < в условиях военных конфликтов население беднеет > 4). < войны разрушают туристические достопримечательности >

Задание: Какой компонент не относится к комплексу маркетинговых коммуникаций гостиницы?

Ответы: 1). < Реклама > 2). < Личные продажи > 3). < Маркетинговые исследования > 4). <

Деятельность по связям с общественностью >

Задание: В понятие визуальный имидж не входит

Ответы: 1). < интерьер > 2). < объем продаж > 3). < экстерьер > 4). < фирменная символика >

Задание: < Должностные инструкции – это >

Ответы: 1). < штатное расписание > 2). < внутренний правовой акт > 3). < кадровый стандарт > 4). < контракт >

Задание: < Какие системы обслуживания не являются характерными для курортных отелей? >

Ответы: 1). < Все включено > 2). < Полный пансион > 3). < Полупансион > 4). <

Размещение+завтрак >

Задание: Как называется гостиница с номерами квартир типа, оборудованными кухнями, набором посуды, бытовой техникой?

Ответы: 1). < пансионат > 2). < апартаменты > 3). < гостиница высокого класса > 4). < общежитие >

Задание: < Что относится к средствам имущественной безопасности гостей? >

Ответы: 1). < Железная дверь > 2). < Ночное освещение > 3). < депозитные ячейки, тумбочки в номерах > 4). < камеры хранения, сейфы >

Задание: Кто из сотрудников гостиницы выполняет следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

Ответы: 1). < портье > 2). < горничные > 3). < швейцары > 4). < посыльные >

Задание: < Частичное совершенствование товара в целях избежания прямой конкуренции рекомендуется на стадии жизненного цикла товара >

Ответы: 1). < зрелости и насыщения > 2). < спада > 3). < роста > 4). < внедрения >

Задание: Как происходит выбор аккредитованной организации для проведения классификации гостиниц?

Ответы: 1). гостиница выбирает аккредитованную организацию 2). Минэкономразвития назначает аккредитованную организацию 3). путём жеребьевки 4). аккредитованная организация выбирает гостиницы

Задание: Строительные нормы и правила - это:

Ответы: 1). < СанПиНы > 2). < СНиПы > 3). < ОСТы > 4). < ГОСТы >

Задание: Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от:

Ответы: 1). < ураганов > 2). < воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента > 3). < пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий > 4). < землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов >

Задание: «Туристские услуги. Общие требования» указаны в:

Ответы: 1). < ГОСТ Р 50690-00 > 2). < ГОСТ Р 50644-2009 > 3). < ГОСТ Р 50681-2010 > 4). < ГОСТ Р 50672-2009 >

Задание: Что из перечисленного является миссией предприятия:

Ответы: 1). < сохранить лидирующее положение на рынке туристских услуг > 2). < стать ведущей региональной компанией в индустрии гостеприимства > 3). < дать возможность каждому сотруднику и подразделению реализовать свой потенциал > 4). < требовать от предприятия сосредоточения усилий на одном или нескольких, но обязательно прибыльных сегментах рынка >

Задание: < Как называется освещение помещения прямыми солнечными лучами? >

Ответы: 1). < изоляция > 2). < инсоляция > 3). < диссоляция > 4). < светоизлучение >

Задание: < Какую информацию нужно указывать в бланке заказа на услуги прачечной, химчистки? >

Ответы: 1). < время сдачи и приема вещей, наименование вещей, цену за услугу > 2). < сроки выполнения заказа, количество сдаваемых вещей, наименование вещей, вид обработки и т.д. > 3). < пол и возраст гостя, номер комнаты, сроки выполнения заказа > 4). < номер комнаты, номер телефона гостя, количество сдаваемых вещей >

Задание: < Бизнес-план – это >

Ответы: 1). < системный документ, включающий цели маркетингового проекта, методы, способы и

средства их достижения на ближайшую перспективу > 2). < совокупность мероприятий по формированию социальной ответственности, культуры и имиджа компании > 3). < комплексный механизм оценки результатов выполнения маркетингового проекта > 4). < системный документ, содержащий информационную базу данных для осуществления маркетинговой деятельности >

Задание: Основной кухонной утварью традиционно остается тандыр и казан в

Ответы: 1). Башкирии 2). Армении 3). Казахстане 4). Узбекистане

Задание: План научной организации труда не включает

Ответы: 1). < оптимизация численности обслуживающего персонала > 2). < повышение квалификации работников > 3). < освоение новых видов и форм обслуживания > 4). < уплотнение рабочего дня >

Задание: «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» указаны в:

Ответы: 1). < ГОСТ Р 50690-00 > 2). < ГОСТ Р 50644-2009 > 3). < ГОСТ Р 50645-94 > 4). < ГОСТ Р 50681-94 >

Задание: Требования клиента об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение:

Ответы: 1). < 6 суток > 2). < 2 суток > 3). < 10 суток > 4). < 1 суток >

Задание: Какова важнейшая проблема, с которой сталкивается курортная гостиница?

Ответы: 1). < сезонность спроса > 2). < нехватка рабочей силы > 3). < информационное обеспечение > 4). < природные катаклизмы >

Задание: Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства определено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1893г.

Ответы: 1). < от 24 часов до 3 лет > 2). < от 12 до 24 часов > 3). < от 24 часов до полугода > 4). < от 24 часов до года >

Задание: Концепция, которой придерживается сервисное предприятие, если оно делает акцент на распространении положительных сведений о себе и о своем продукте, активно проводит рекламную кампанию, участвует в выставочных мероприятиях, называется:

Ответы: 1). < продуктовой > 2). < коммуникационной > 3). < сбытовой > 4). < ценовой >

Задание: < Сколько максимально может составлять разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер? >

Ответы: 1). < 30 минут > 2). < 5 часов > 3). < 2 часа > 4). < 3 часа >

Задание: Бронь аннулируется при опоздании потребителя:

Ответы: 1). < На 12 часов > 2). < На 36 часов > 3). < На 18 часов > 4). < На 24 часа >

Задание: Выберите верные утверждения

Ответы: 1). < Страны Юго-Западной Азии экспортируют нефть, газ, хромитовые руды, шкурки каракуля > 2). < В таких странах, как Турция, Кипр, Израиль, имеются курорты с целебным субтропическим климатом > 3). < Природа Северного Китая претерпит серьезные изменения в результате формирования в этой части страны «чайных ландшафтов» > 4). < «Лицом» Японии называют побережье Японского моря, где сосредоточены основные экономические центры страны > 5). < На рубеже XX—XXI вв. лидерами в производстве автомобилей, телевизоров и радиоприемников стали страны Южной Азии >

Задание: Если спрос на продукт растет медленно, то:

Ответы: 1). < конкуренция усиливается > 2). < конкуренция остается неизменной > 3). < конкуренция ослабляется > 4). < конкуренция отсутствует >

Задание: < В связи с чем возникает необходимость в обновлении стандарта? >

Ответы: 1). < возрастающие потребности граждан > 2). < отсутствие спроса на товары или услуги > 3). < смена собственника предприятия > 4). < ускорение научно-технического прогресса >

Задание: Во времена какого правителя в России было открыто первое заведение общественного питания?

Ответы: 1). < Борис Годунов > 2). < Иван Грозный > 3). < Петр Первый > 4). < Екатерина Вторая >

Задание: Для приготовления национальных кушаний издавна используются курдючное сало в

Ответы: 1). Узбекистане 2). Грузии 3). России 4). Азербайджане

Задание: Чем отличается оперативное и стратегическое планирование в гостинице?

Ответы: 1). < оперативным планированием занимается генеральный директор, а стратегическим — его заместители > 2). < стратегические планы разрабатываются на 5-10 лет и не подлежат

изменению, а оперативные на неделю > 3). < оперативное планирование вводится в кризисных ситуациях > 4). < стратегическое планирование нацелено на перспективное развитие, а оперативное планирование призвано реализовывать потенциал предприятия в текущую прибыль >

Задание: Время (продолжительность) реализации рекреационной функции человека называется:

Ответы: 1). рекреационным временем 2). внерабочим временем 3). временем восстановления рекреационных сил человека 4). свободным временем

Задание: Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

Ответы: 1). < 24.00 часа текущих суток по местному времени > 2). < 15.00 часов текущих суток по местному времени > 3). < 12.00 часов текущих суток по местному времени > 4). < 08.00 часов текущих суток по местному времени >

Задание: Система предприятий и сооружений, включающих гостиницу, ресторан с системой баров и буфетов, культурный центр, спортивные сооружения и помещения, бюро обслуживания и проката, представляют собой:

Ответы: 1). курортно–рекреационное хозяйство 2). туристский центр 3). курорт 4). туристский комплекс

Задание: Кто является автором лозунга «Клиент всегда прав»?

Ответы: 1). < Дельмонико > 2). < Цезарь Ритц > 3). < Буланжер > 4). < Статлер >

Задание: Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

Ответы: 1). < кредитными картами, ваучерами > 2). < залогом документов > 3). < драгоценностями > 4). < распиской >

Задание: < Чем занимается служба Housekeeping? >

Ответы: 1). < занимается первичной встречей гостей > 2). < обслуживает номерной фонд > 3). < занимается ремонтом гостиницы > 4). < занимается питанием постояльцев >

Задание: < К какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис? >

Ответы: 1). < Материально-производственному > 2). < Ценностно-ориентационному > 3). < Коммуникативному > 4). < Управленческому >

Задание: < Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в : >

Ответы: 1). < Китае > 2). < Индии > 3). < Восточной Европе > 4). < Западной Европе >

Задание: В случае задержки выезда клиента не более шести часов плата за проживание представлена:

Ответы: 1). < оплатой за половину суток > 2). < почасовой оплатой > 3). < не оплачивается > 4). < оплатой за полные сутки >

Задание: < Экскурсионное обслуживание туристов в туристской зоне осуществляется >

Ответы: 1). < все варианты верны > 2). < независимым экскурсионным бюро по договору > 3). < фирмой туроператором > 4). < экскурсионным бюро туркомплекса >

Задание: Выберите вариант, где верно указаны страны с развитой нефтедобывающей промышленностью:

Ответы: 1). < Египет, Ботсвана, Чад > 2). < Алжир, Габон, Нигерия > 3). < Ливия, Гана, ЮАР > 4). < Судан, Мали, Конго > 5). < Бенин, Уганда, Эфиопия >

Задание: < Как называется японская баня? >

Ответы: 1). < Офуро > 2). < Сауна > 3). < Хамам > 4). < Сала >

Задание: < Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется: >

Ответы: 1). < создание дочернего предприятия > 2). < франчайзингом > 3). < филиал > 4). < транснациональная корпорация >

Задание: Кого называют «Отцом современного ресторана»?

Ответы: 1). < Буланжер > 2). < Дельмонико > 3). < Статлер > 4). < Ритц >

Задание: Техническое, производственное и управленческое усовершенствование это:

Ответы: 1). < инновация – процесс > 2). < архитектурная инновация > 3). < инновация – продукт > 4). < инновация – сервис >

Задание: Какую ценовую политику может использовать гостиница, когда она занимает устойчивое положение на рынке, является лидером по приему туристов, практически не имеет конкурентов и среднегодовой уровень загрузки составляет 87%?

Ответы: 1). < повышения качества обслуживания > 2). < завоевания доли рынка > 3). <

стимулирования продаж > 4). < максимизация прибыли >

Задание: По признаку гражданской принадлежности иностранцы делятся на

Ответы: 1). < путешественники и туристы > 2). < туристы и экскурсанты > 3). < иностранные граждане и лица без гражданства > 4). < иностранцы и послы >

Задание: Какая бизнес-модель подразумевает взаимовыгодное участие посредника в коммуникации между продавцом и потребителем?

Ответы: 1). долевая собственность 2). самообслуживание 3). двусторонний рынок 4). аукцион

Задание: Что не входит в группу жилых помещений гостиницы?

Ответы: 1). < поэтажные холлы > 2). < торговые помещения ресторана > 3). < жилые номера > 4). < уголки отдыха на этажах >

Задание: Гостиницы в городах и у дорог, предназначенные для туристов- владельцев автомашин- это

Ответы: 1). < Мотель > 2). < Ротель > 3). < Кемпинг > 4). < Отель >

Задание: < Как обозначается тип питания «полупансион»? >

Ответы: 1). < All inclusive > 2). < НВ > 3). < RO > 4). < ВВ >

Задание: Традиция вегетарианского питания сформировалась в:

Ответы: 1). Индии 2). Испании 3). Иране 4). Италии

Задание: Какие источники дохода не может иметь гостиница в Москве?

Ответы: 1). < от сдачи площадей в аренду > 2). < от проведения банкетов > 3). < от номерного фонда > 4). < от деятельности казино на территории гостиницы >

Задание: Выберите неверное утверждение

Ответы: 1). < Для Африки характерны самые высокие в мире темпы урбанизации > 2). < Африка занимает 1-е место среди других континентов по запасам золота, платиноидов, фосфоритов > 3). < Народы, проживающие в Северной Африке, говорят в основном на арабском языке и исповедуют ислам > 4). < Колониальный тип отраслевой структуры хозяйства сохранился лишь в немногих странах Африки >

Задание: Какое высказывание относится к Северной Африке?

Ответы: 1). < главные центры нефтеперерабатывающей, химической промышленности и машиностроения сосредоточены в при - морской полосе > 2). < преобладает мотыжное неполивное земледелие > 3). < западная часть отличается очень сложным этническим составом > 4). < расположены важнейшие месторождения медных и кобальтовых руд >

Задание: < Как называется служба отеля, занимающаяся обслуживанием номеров? >

Ответы: 1). < нет правильного ответа > 2). < ресепшн > 3). < шатл-сервис > 4). < румсервис >

Задание: Туристы, рекреационные занятия, служащие туристской организации, ландшафт, номерной фонд гостиниц, посадочные места в ресторане являются:

Ответы: 1). компонентами туристского комплекса 2). подразделениями курорта 3). элементами рекреационной системы 4). элементами оздоровительных технологий

Задание: < Страхование - это система отношений по защите >

Ответы: 1). < личных интересов > 2). < интересов страховщика > 3). < интересов защитника > 4). < имущественных интересов >

Задание: Суть этого раздела бизнес-плана состоит в том, чтобы в сжатом виде, убедительно и четко информировать инвесторов об основных положениях предполагаемого проекта.

Ответы: 1). план маркетинга 2). резюме 3). организационный план 4). оценка рисков

Задание: При проживании не более суток (24 ч) плата взимается:

Ответы: 1). < за сутки независимо от расчетного часа > 2). < почасовая оплата > 3). < не взимается > 4). < за половину суток >

Задание: Определите показатель, который позволяет дать реальную оценку возможностям использования номерного фонда гостиницы

Ответы: 1). < общее количество место-дней > 2). < фондоотдача > 3). < коэффициент заповняемости номеров > 4). < фондоемкость >

Задание: < Что является критерием для присвоения гостиничному комплексу той или иной категории ? >

Ответы: 1). < архитектура и ландшафт > 2). < набор услуг > 3). < качество процесса обслуживания клиентов > 4). < наличие рекреационных услуг >

Задание: В каком источнике впервые упоминается предприятие гостеприимства?

Ответы: 1). < документы Академии кулинарного искусства римских поваров > 2). < кодекс законов царя Хаммурапи > 3). < указ Генриха VIII > 4). < «Слово о полку Игореве» >

Задание: В праве ли потребитель отказаться от оплаты дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей

Ответы: 1). < да > 2). < нет > 3). < определяется руководством > 4). < определяется индивидуально >

Задание: Услуги (помимо размещения и питания), предоставляемые гостиничным предприятием за отдельную плату, называются

Ответы: 1). < сопутствующими > 2). < основными > 3). < вспомогательными > 4). < дополнительными >

Задание: Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от исполнителя услуг и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что услуга соответствует установленным требованиям:

Ответы: 1). < декларация > 2). < метрология > 3). < сертификация > 4). < идентификация >

Задание: < Назовите, какое условие не является обязательным для курортного отеля с медицинскими услугами >

Ответы: 1). < наличие мест для проведения совещаний > 2). < наличие лечебно-оздоровительного комплекса > 3). < небольшая этажность зданий > 4). < наличие мест для спортивно-оздоровительных занятий >

Задание: Концепция жизненного цикла продукта исходит из того, что:

Ответы: 1). < спрос на продукт имеет сезонный характер > 2). < спрос зависит от качества продукта > 3). < любой продукт рано или поздно вытесняется с рынка другим > 4). < спрос на продукт имеет постоянный характер >

Задание: Какая из функций управления наиболее тесно связана с разделением и кооперацией труда персонала гостиницы?

Ответы: 1). < организовывание > 2). < контроль > 3). < мотивация > 4). < планирование >

Задание: < Документ, гарантирующий, что продукция, процесс или услуга соответствует требованиям нормативно-технической документации →>

Ответы: 1). < сертификат > 2). < лицензия > 3). < стандарт > 4). < свидетельство >

Задание: < Внутреннее пространство здания или помещения в здании, оформленное архитектурно и художественно, называется >

Ответы: 1). < интерьер > 2). < цветовое решение помещения > 3). < экстерьер > 4). < архитектурное решение помещения >

Задание: Какая мебель располагается в номерах гостиницы ?

Ответы: 1). < конторская > 2). < бытовая > 3). < ресторанная > 4). < специальная >

Задание: < К какому виду услуг относится room-service? >

Ответы: 1). < нет верного ответа > 2). < платная > 3). < бесплатная > 4). < на усмотрение гостиницы >

Задание: В течение какого срока заявитель вправе обжаловать результаты классификации?

Ответы: 1). 3 месяца 2). 14 дней 3). 30 дней 4). 1 год

Задание: < Что из этого не является ОСУ, используемой в отелях?>

Ответы: 1). < Shelter > 2). < KCP > 3). < Opera > 4). < Fedelio >

Задание: Какой продукт присутствует в ежедневной трапезе французов?

Ответы: 1). йогурт 2). фасоль 3). сыр 4). рыба

Задание: Сочи, Кавказские Минеральные Воды, Домбай, Приэльбрусье, Алтай, Байкал являются:

Ответы: 1). прогрессивными курортами России 2). центральными курортными регионами 3). стабильными курортными местностями 4). туристскими депрессивными районами

Задание: < Процесс бронирования включает следующие этапы:>

Ответы: 1). < получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании >

2). < получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа > 3). < получение заявки, выполнение заказа > 4). < встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер >

Задание: Какому стилю управления присуща жесткая позиция менеджера по отношению к подчиненным, неприятие неформальных отношений?

Ответы: 1). < либеральный > 2). < демократический > 3). < линейный > 4). < авторитарный >

Задание: < Миссия фирмы – это >

Ответы: 1). < комплекс механизмов оперативной реализации > 2). < решение технологических проблем > 3). < совокупность действий по удовлетворению потребностей общества > 4). < генеральная цель, философия поведения на рынке >

Задание: < Что означает негарантированное бронирование? >

Ответы: 1). < вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. > 2). < вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется > 3). < вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя в течение двух дней, следующих за днем запланированного заезда > 4). < Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя в течении всего запланированного времени пребывания гостя в отеле >

Задание: Какие основные компоненты включает комплекс маркетинга гостиницы?

Ответы: 1). < маркетинговые коммуникации > 2). < характеристики > 3). < бизнес-стратегия > 4). < ценовая политика >

Задание: Какой вид организационной структуры управления гостиницей относится к органической?

Ответы: 1). < матричная > 2). < функциональная > 3). < линейно-функциональная > 4). < дивизиональная >

Задание: С какого времени гостиничный бизнес начинает действовать как самостоятельный фактор развития туризма?

Ответы: 1). < в эпоху Средневековья > 2). < с 2000 года > 3). < с 60-х годов 20 века > 4). < в конце 19 века >

Задание: < Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:>

Ответы: 1). < % занятости номеров > 2). < низкого спроса на гостиницу > 3). < количества дней пребывания в гостинице > 4). < погодных условий >

Задание: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с:

Ответы: 1). < Федеральным законом «О защите прав потребителей» > 2). < Гражданским кодексом РФ > 3). < Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг» > 4). < Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» >

Задание: По Европейскому стандарту классификации номеров double twin — это:

Ответы: 1). < двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки > 2). < номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок > 3). < номер с гостиной и спальней с мебелью и оборудованием высокого качества > 4). < номер с двумя кроватями >

Задание: < Каким образом должно осуществляться оповещение людей о пожаре в гостинице?>

Ответы: 1). < любым из перечисленных способов или их комбинацией > 2). < с помощью трансляции специально разработанных текстов > 3). < с помощью подачи звуковых или световых сигналов > 4). < с помощью включения эвакуационного (аварийного) освещения >

Задание: Какой кухне присуще использование различных видов «черной муки» — овсяной, ржаной, ячменной, гречневой и гороховой?

Ответы: 1). украинской 2). белорусской 3). русской 4). польской

Задание: В этой кухне большая часть национальных кушаний заправляется свежим или обжаренным луком и кисломолочными продуктами

Ответы: 1). грузинской 2). киргизской 3). таджикской 4). русской

Задание: К какой категории номера относится следующее описание: номер в гостинице общей площадью не менее 75 кв. м, состоящий из 3 и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с 2-спальной кроватью размером 200 × 200 см и дополнительным гостевым туалетом?

Ответы: 1). Студия 2). Джуниор Сьюит 3). Сьюит 4). Люкс

Задание: Санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в средствах размещения предписывают:

Ответы: 1). < обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах > 2). < в здании должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели > 3). < средства размещения должны

располагаться в благоприятных экологических условиях > 4). < содержание санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаление отходов, защиту от насекомых и грызунов, состояние территории, мест общего пользования, помещений здания, обработку белья >
Задание: Из всего, что я делал в жизни, самым важным я считаю ..., которые работали на нас, направление их к нужной цели. – сказал, Уолтер Дисней предприниматель, художник-мультипликатор, кинорежиссёр, актёр, сценарист и продюсер.

Ответы: 1). защиту малоимущих 2). управление талантливыми людьми 3). любовь членов команды 4). дружбу с партнерами

Задание: Какая индустрия является лидером экономики впечатлений?

Ответы: 1). IT-индустрия 2). медицина 3). туризм 4). торговля

Задание: Кто такой «заявитель» в системе классификации гостиниц?

Ответы: 1). Министерство экономического развития 2). гость 3). гостиница 4). аккредитованная организация

Задание: Определите процент двойной загрузки, если в гостинице с номерным фондом 300 номеров проживает 400 гостей.

Ответы: 1). < 28% > 2). < 33% > 3). < 42% > 4). < 51% >

Задание: Товарная стратегия расширения вверх подразумевает...

Ответы: 1). < объявление скидок на проживание постоянным клиентам > 2). < предоставление более дешевых услуг > 3). < расширение перечня услуг путем включения услуг более высокого качества по высоким ценам > 4). < переход гостиницы на предоставление услуг более высокого качества по низким ценам >

Задание: Обязательная составляющая меню английского завтрака:

Ответы: 1). овсяная каша 2). пудинг 3). круассан 4). кофе

Задание: < Кто из ниже перечисленных персон лишний? >

Ответы: 1). < Джей Гулд > 2). < Цезарь Ритц > 3). < Конрад Хилтон > 4). < Эллсворт Статлер >

Задание: < Что относится к туроператорской деятельности в России? >

Ответы: 1). < продвижение турпродукта > 2). < формирование турпродукта > 3). < реализация турпродукта > 4). < иная деятельность >

Задание: Зарегистрированный в установленном порядке знак, который по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждает соответствие маркированного им результата услуги установленным требованиям:

Ответы: 1). < знак почета > 2). < знак марки > 3). < знак бренда > 4). < знак соответствия >

Задание: Какой из ответов отражает ситуацию, при которой для Германии характерен туристский импорт, а для Великобритании – туристский экспорт?

Ответы: 1). < В Великобританию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, в Германию – ввоз туристов и валюты > 2). < В Германию – ввоз туристских сувениров, впечатлений и валюты, а в Великобританию – ввоз туристов > 3). < Из Германии в Великобританию – ввоз туристских впечатлений, а из Великобритании в Германию – ввоз валюты > 4). < В Великобританию – ввоз валюты и туристов, а в Германию – вывоз туристских впечатлений и сувениров >

Задание: Особенностью супов этой страны является то, что для них сначала жарят основу, а затем уже заливают ее водой.

Ответы: 1). Грузия 2). Россия 3). Белоруссия 4). Киргизия

Задание: Какой из видов рекламы наиболее экономичен по цене?

Ответы: 1). < на телевидении > 2). < наружная реклама > 3). < на радио > 4). < в газетах и журналах >

Задание: План эксплуатационной деятельности гостиницы не включает

Ответы: 1). < план доходов от эксплуатационной деятельности > 2). < эксплуатационную программу > 3). < план доходов от дополнительных услуг > 4). < финансовый план >

Задание: Субъектами туристского рынка являются

Ответы: 1). < граждане, желающие путешествовать, т.е. туристы > 2). < турфирмы, которые работают с целью получить прибыль и удовлетворить потребности туристов > 3). < документы, устанавливающие право туриста на услуги > 4). < юридические и физические лица, являющиеся производителями и потребителями турпродукта >

Задание: < За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается: >

Ответы: 1). < год > 2). < месяц > 3). < одна неделя > 4). < день >

Задание: С точки зрения управления компанией, составление медиаплана необходимо для того, чтобы

Ответы: 1). < определить характер информационного оснащения > 2). < определить взаимодействие со СМИ > 3). < изучить инновационную привлекательность > 4). < составить синтез расходов >

Задание: Минеральные воды, лечебные грязи, рапа лиманов и озер, лечебный климат, используемые для лечения и профилактики заболеваний и организации отдыха представляют собой:

Ответы: 1). ресурсы курортных местностей 2). природные лечебные ресурсы 3). туристско-рекреационные ресурсы 4). курортно-рекреационные ресурсы

Задание: Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы

Ответы: 1). < Master Card > 2). < Ving Card > 3). < Visa > 4). < Post Card >

Задание: Может ли индивидуальный предприниматель получить аккредитацию на осуществление классификации гостиниц?

Ответы: 1). в некоторых регионах 2). нет 3). в исключительных случаях 4). да

Задание: Какой кухне принадлежит особенность жарки блюд во фритюре?

Ответы: 1). американской 2). болгарской 3). арабской 4). итальянской

Задание: < Какие стандарты в сфере индустрии гостеприимства вводятся государством ? >

Ответы: 1). < региональные > 2). < национальные > 3). < корпоративные > 4). < международные >

Задание: < Площадь номеров, доля номеров, однокомнатных и многокомнатных номеров, наличие коммунальных удобств в номерах и этажах, комфортность номеров определяется как: >

Ответы: 1). < категоризация номерного фонда > 2). < классификация номерного фонда > 3). < характеристики номерного фонда > 4). < сертификация номерного фонда >

Задание: < Как определить вместимость гостиницы? >

Ответы: 1). < общим количеством комнат в номерах > 2). < наибольшим числом проживающих в месяц > 3). < количеством спальных мест > 4). < количеством номеров >

Задание: < Какой из стилей управления является наиболее эффективным в экстремальных ситуациях ? >

Ответы: 1). < дружеский > 2). < демократический > 3). < авторитарный > 4). < недирективный, попустительский >

Задание: В чем суть соглашения о франчайзинг?

Ответы: 1). < продажа блока номеров в гостинице туроператору > 2). < раннее бронирование мест в гостинице корпоративным клиентом > 3). < договоренность об управлении гостиницей специализированной компанией > 4). < предоставление права на реализацию услуг под известной торговой маркой >

Задание: Сколько этапов требуется для проведения экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения?

Ответы: 1). < 5 > 2). < 4 > 3). < 6 > 4). < 7 >

Задание: < Рестораны, работающие по методу выездного обслуживания →

Ответы: 1). < фаст-фуд > 2). < кафетерий > 3). < факторинг > 4). < кейтеринг >

Задание: < Метод обслуживания в ресторане, предполагающий приготовление блюд после получения заказа называется >

Ответы: 1). < бизнес ланч > 2). < континентальный > 3). < табльдот > 4). < а ля карт >

Задание: < Объединение сервисных предприятий, с целью регулирования деятельности в области качества обслуживания, разработки рекомендаций по совершенствованию законодательства и продвижения общих интересов - это >

Ответы: 1). < интеграция > 2). < корпорация > 3). < холдинг > 4). < ассоциация >

Задание: Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах, зависят:

Ответы: 1). < от категории гостиницы > 2). < от возможностей гостиницы > 3). < от спроса > 4). < от предложения >

Задание: Сколько категорий номеров предусмотрено российской системой классификации гостиниц?

Ответы: 1). 10 2). 20 3). 25 4). 15

Задание: Какие функции не были присущи постоялым дворам?

Ответы: 1). < Развлечение > 2). < Смена лошадей > 3). < Размещение гостей > 4). < Торговля >

Задание: Какой показатель рассчитывается как отношение прибыли от реализации к объему реализации услуг гостиницы?

Ответы: 1). < рентабельность > 2). < прибыль > 3). < выручка > 4). < норма дохода >

Задание: В кухни какой страны были заимствованы западноевропейские кулинарные обычаи и нравы?

Ответы: 1). Молдавии 2). Туркменистане 3). России 4). Армении

Задание: «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» - это:

Ответы: 1). < ГОСТ Р 1.0-92 > 2). < ГОСТ Р 30596-97 > 3). < Р 50.4.001.-96 > 4). < ИСО 9004 >

Задание: В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:

Ответы: 1). < не возвращает деньги > 2). < возвращает деньги за половину суток > 3). < возвращает деньги полностью > 4). < возвращает деньги не полностью >

Задание: <Аренда стала популярной в гостиничной индустрии в : >

Ответы: 1). < 40-50 годы > 2). < 90 – 00 годы > 3). < 70-80 годы > 4). < 50 – 60 годы >

Задание: По разведанным запасам каких природных ресурсов за - рубежная Азия занимает 1-е место в мире?

Ответы: 1). < медные руды > 2). < золото > 3). < алмазы > 4). < нефть >

Задание: Обычная туристская страховка

Ответы: 1). < покрывает потерю трудоспособности > 2). < рассчитана только на неотложные случаи > 3). < покрывает нарушения, связанные с перевозкой туристов > 4). < рассчитана на неотложные случаи и на лечение хронических заболеваний >

Задание: < ОТЕЛЬ-люкс >

Ответы: 1). < располагается в центре крупного города > 2). < характеризуется крупными размерами > 3). < нет верного ответа > 4). < управляется индивидуальным владельцем >

Задание: Конъюнктура рынка – это:

Ответы: 1). < экономическая ситуация на рынке в определенный момент > 2). < уровень цен > 3). < объем реализуемых на рынке услуг > 4). < состояние конкуренции >

Задание: < Экскурсионная справка – это >

Ответы: 1). < подробное изложение материала об объекте > 2). < прием, с помощью которого освещаются внутренние связи объекта > 3). < прием, используемый при осмотре дополнительных объектов, когда выход из автобуса не предусмотрен > 4). < введение в рассказ отрывков из произведений классиков >

Задание: < Экскурсионное дело в России берет начало с развития >

Ответы: 1). < нет верного ответа > 2). < школьных экскурсий > 3). < экскурсий для аристократов > 4). < экскурсий для иностранных послов >

Задание: Питание, сон, движение реализуются:

Ответы: 1). в психофизических потребностях 2). в индивидуальных потребностях 3). в рекреационных потребностях индивида 4). в оздоровительных мероприятиях рекреационных предприятий

Задание: По методам проведения и организации международный туризм подразделяется:

Ответы: 1). < по интересам и сезону > 2). < на коммерческий и бюджетный > 3). < на организованный и индивидуальный > 4). < по целям поездки и срокам >

Задание: Какая схема сотрудничества с международными гостиничными цепями позволяет последним развиваться наиболее быстрыми темпами?

Ответы: 1). < лизинг > 2). < прямое инвестирование > 3). < совместные предприятия > 4). < франчайзинг >

Задание: Что такое затратный подход к определению эффективности гостиницы?

Ответы: 1). < отношение затрат к достигнутым результатам деятельности > 2). < планирование > 3). < чем меньше затрачено ресурсов, тем эффективнее управление гостиницей > 4). < нормирование прибыли >

Задание: Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы.

Выберите неверный вариант.

Ответы: 1). < охранный сигнализация и видеонаблюдение > 2). < обслуживание комнат > 3). < контроль доступа на объект > 4). < комплекс мер по противопожарной защите >

Задание: Фирменный стиль – это

Ответы: 1). < стиль организации текстовых сообщений, присущей определённому субъекту > 2). < элемент корпоративной культуры > 3). < логотип организации > 4). < совокупность постоянных визуальных и текстовых элементов, используемых при позиционировании субъекта PR-деятельности >

Задание: < На долю гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга приходится следующее количество процентов от общих доходов гостиничных предприятий с иностранным участием >

Ответы: 1). < 25 > 2). < 80 > 3). < 10 > 4). < 94 >

Задание: Необходимость в психофизическом и духовно-интеллектуальном развитии сил индивида представляет собой:

Ответы: 1). оздоровительные потребности 2). рекреационные потребности 3). потребности человека в отдыхе 4). индивидуальные потребности человека

Задание: Согласно с международно-правовыми обязательствами, принятыми государствами иностранцам представляется

Ответы: 1). < «национальный режим» > 2). < «договорной режим» > 3). < «конституционный режим» > 4). < «строгий режим» >

Задание: Совокупность объектов туристского обслуживания, предназначенных для размещения, питания, отдыха и организации культурно-зрелищных мероприятий называется:

Ответы: 1). туристским комплексом 2). рекреационной системой 3). рекреационной сетью 4). инфраструктурой курортно-рекреационного хозяйства

Задание: К какой группе методов управления гостиницей относится выплата премии по результатам работы?

Ответы: 1). < организационно-административные > 2). < демографические > 3). < социально-психологические > 4). < экономические >

Задание: К информации какого вида относится показатель объема продаж?

Ответы: 1). < количественной > 2). < рекламной > 3). < качественной > 4). < экономической >

Задание: К какой категории гостей относятся члены совета директоров, сотрудники головного офиса гостиничной цепи, менеджеры крупных фирм?

Ответы: 1). < QIP-клиенты > 2). < SIP-клиенты > 3). < VIP-клиенты > 4). < CIP-клиенты >

Задание: < В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более >

Ответы: 1). < 300 тысяч > 2). < 1 млн. > 3). < 500 тысяч > 4). < 50 тысяч >

Задание: < Услуги воздушного транспорта носят >

Ответы: 1). < коммерческий характер > 2). < договорной характер > 3). < некоммерческий характер > 4). < транспортный характер >

Задание: Ключевое преимущество управления проектами это

Ответы: 1). возможность с помощью инструментов планирования смоделировать детально и формализовать реализацию проекта 2). возможность осуществить объективную оценку экономической эффективности инвестиционного проекта 3). экономия времени и ресурсов на реализацию проекта за счет применения эффективных методов, технологий и инструментов управления 4). формирование эффективной команды по реализации поставленной цели

Задание: << «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 4 звезды >

Ответы: 1). < 13 > 2). < 12 > 3). < 15 > 4). < 14 >

Задание: Руководитель какого уровня имеет право издания приказов по гостинице?

Ответы: 1). < менеджеры среднего звена > 2). < руководители служб гостиницы > 3). < руководитель службы безопасности > 4). < директор >

Задание: Комплексность определяется:

Ответы: 1). < качеством обслуживания клиентов > 2). < заменяемостью туристской услуги другими > 3). < сцепленностью одной услуги другими > 4). < набором постоянных услуг >

Задание: Сколько дней дается гостинице на устранение несоответствий требованиям заявленной категории?

Ответы: 1). 30 дней 2). 60 дней 3). 90 дней 4). 45 дней

Задание: < Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется >

Ответы: 1). < категоризацией > 2). < классификацией > 3). < Обязательной сертификацией > 4). < характеристикой >

Задание: < Какие лифты применяются в гостиницах? >

Ответы: 1). < все ответы верны > 2). < служебно-хозяйственные, грузовые, специальные > 3). < пассажирские, грузовые, грузопассажирские > 4). < пассажирские, служебно-хозяйственные, больничные >

Задание: Вправе ли средство размещения изменять единый расчетный час с учетом местных особенностей?

Ответы: 1). < определяется индивидуально > 2). < определяется руководством > 3). < да > 4). < нет >

Задание: < В гостиничном бизнесе основной услугой является: >

Ответы: 1). < предоставление услуг фитнес-центра > 2). < предоставление услуг бизнес-центра > 3). < предоставление размещения > 4). < оказание медицинских услуг >

Задание: Популярный слабоалкогольный напиток Средневековой Руси:

Ответы: 1). медовуха 2). кока-кола 3). студень 4). сбитень

Задание: Что такое «неполный санузел в номере»?

Ответы: 1). санузел без раковины 2). санузел без унитаза 3). санузел без ванной/душевой 4). санузел без ванной/душевой, раковины

Задание: < Одна из первых гостиниц в Европе, «Отель Генриха IV», была построена в городе Нанте в >

Ответы: 1). < 1917 > 2). < 1788 > 3). < 1456 > 4). < 1654 >

Задание: Какая из указанных стран не входит в первую десятку государств по количеству иностранных туристов?

Ответы: 1). < Турция > 2). < Италия > 3). < Франция > 4). < США >

Задание: Эта страна в Южной Америке - страна скотоводства, поэтому здесь потребляют слишком много мяса, особенно говядины

Ответы: 1). Аргентина 2). Индонезия 3). Чили 4). Бразилия

Задание: Продолжительный инсоляционный и благоприятные погодные режимы, позволяющие организовать общие и специальные виды аэротерапии, продолжительный купальный сезон или залегание устойчивого снежного покрова характеризует:

Ответы: 1). возможности климатолечения 2). положительные факторы биоклимата 3). природные особенности курорта 4). климатическое состояние курорта

Задание: Унифицированная нумерация систем диет, обязательная для всех лечебно-профилактических учреждений, характеризует:

Ответы: 1). диетическое меню 2). диетическое питание 3). лечебное меню 4). систему лечебного питания

Задание: < Что представляет из себя услуга MICE? >

Ответы: 1). < предоставление еды в номер > 2). < проведение косметических процедур > 3). < проведение различных мероприятий > 4). < предоставление спортивных услуг >

Задание: Выберите верное утверждение.

Ответы: 1). экономика впечатлений стимулирует сбыт 2). потребитель лучше запоминает информацию, связанную со слабыми впечатлениями 3). потребитель не идентифицирует продукт по впечатлениям, пережитым в процессе потребления 4). индустрия образования является лидером в экономике впечатлений

Задание: Вправе ли гостиница устанавливать предельный срок проживания?

Ответы: 1). < определяется руководством > 2). < определяется индивидуально > 3). < да > 4). < нет >

Задание: Что не относится к числу задач эстетической организации среды гостиницы?

Ответы: 1). < дизайнерская форма мебели > 2). < кондиционирование > 3). < цветовое решение > 4). < озеленение >

Задание: Прямые конкуренты – это предприятия:

Ответы: 1). < на которых работают родственники > 2). < работающие в другой сфере бизнеса > 3). < предоставляющие аналогичные услуги > 4). < располагающиеся по соседству >

Задание: Каково экономическое состояние модели Ритца в настоящее время?

Ответы: 1). < находится в периоде стагнации > 2). < находится в периоде роста > 3). < переживает

кризис > 4). < находится в периоде расцвета >

Задание: < Если клиент гостиницы предъявляет устную жалобу, менеджер >

Ответы: 1). < извиняется, но только в случае обоснованной жалобы > 2). < извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована > 3). < не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт > 4). < на усмотрение менеджера >

Задание: < Постельное белье (кроме полотенец) меняют 2 раза в неделю в гостиницах категории: >

Ответы: 1). < 4 звезды > 2). < 5 звезд > 3). < 1-2 звезды > 4). < 3 звезды >

Задание: Особо охраняемая природная территория с установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации режимом хозяйствования, проживания, природопользования, обеспечивающим защиту и сохранение природных лечебных ресурсов и лечебно-оздоровительной местности с прилегающими к ней участками от загрязнения и преждевременного истощения, называется:

Ответы: 1). округом санитарной охраны 2). курортом 3). курортным районом 4). лечебно-оздоровительной территорией

Задание: < Наибольшим объемом номерного фонда обладает >

Ответы: 1). < американский регион > 2). < европейский регион > 3). < азиатский регион > 4). < Россия >

Задание: < В Великобритании классность гостиницы удостоверяют: >

Ответы: 1). < Звезды > 2). < Буквы > 3). < Короны > 4). < Лайки >

Задание: В какой стране практически не употребляют в пищу свинину?

Ответы: 1). Белоруссия 2). Канада 3). Таиланд 4). Узбекистан

Задание: Обязана ли новая гостиница получать категорию (проходить сертификацию на звездность)?

Ответы: 1). < нет > 2). < да > 3). < по мере необходимости > 4). < при банкротстве >

Задание: Викарные теории мотивации – это

Ответы: 1). < извлечение урока из наблюдений за тем, как наказывают или хвалят других > 2). < теории, сосредоточенные на усилиях, требующихся для решения проблемы > 3). < жесткое регламентирование деятельности подчиненных > 4). < теории, где мотивация связана с удовлетворением потребностей >

Задание: < В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов? >

Ответы: 1). < нет правильного ответа > 2). < возможность улучшить сервис > 3). < возможность добиться от руководства улучшения материальной базы > 4). < возможность уволить нерадивых сотрудников >

Задание: Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом:

Ответы: 1). < с 24 часов > 2). < с 14 часов > 3). < с 12 часов > 4). < с 6 часов >

Задание: Жители какой страны используют в приготовлении блюд множество приправ и не пьют минеральную воду?

Ответы: 1). Англии 2). Индии 3). Чехии 4). США

Задание: Отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба – это:

Ответы: 1). < предупреждение > 2). < удаление > 3). < безопасность > 4). < заменимость >

Задание: В традиционных рецептах этого народа сложно встретить такой ингредиент, как грибы

Ответы: 1). белорусов 2). татар 3). русских 4). украинцев

Задание: Континентальный завтрак – это

Ответы: 1). < завтрак в форме бранча > 2). < завтрак для туристов > 3). < полный завтрак > 4). < легкий завтрак >

Задание: Кто имел право пользоваться услугами государственных постоялых дворов в Древнем мире?

Ответы: 1). < странствующие философы > 2). < религиозные деятели > 3). < гонцы с правительственными поручениями > 4). < нищие бродяги >

Задание: < Система классификации гостиниц по звездам применяется в следующих странах >

Ответы: 1). < Великобритания > 2). < Россия, Франция, Австрия, Венгрия, Египет > 3). < Австралия > 4). < Греция >

Задание: < Участниками туристического рынка являются >

Ответы: 1). < предприятия общественного питания и торговли > 2). < турагенты и службы внешней разведки > 3). < туристы и туроператоры > 4). < гостиничные предприятия и охранные агентства >

Задание: Что является особенно важным в гостинице делового назначения?

Ответы: 1). < выгодное месторасположение > 2). < наличие массажных кабинетов и саун > 3). < наличие службы Roomservice > 4). < наличие хорошего вида из окна >

Задание: < Что такое трансфер? >

Ответы: 1). < транспортное средство > 2). < экскурсионные услуги > 3). < покупка и доставка билетов > 4). < встреча и проводы >

Задание: Лидерство – это

Ответы: 1). < целенаправленное влияние на людей, для того чтобы объединить их усилия ради достижения цели, которую все они разделяют > 2). < совокупность приемов и методов работы руководителя в его повседневной деятельности > 3). < способы и приемы воздействия руководителя на коллектив для более эффективного использования имеющихся возможностей > 4). < обязательство выполнять поставленные задачи и отвечать за их удовлетворительное решение >

Задание: < Помещение для предоставления услуг питания может быть в гостинице >

Ответы: 1). < 4-5 звезд > 2). < в любой гостинице обязательно должно быть кафе > 3). < 2-5 звезд > 4). < 3-5 звезд >

Задание: Постановка и снятие с охраны номера производит

Ответы: 1). < работник службы приема > 2). < сотрудник вневедомственной охраны > 3). < вахта > 4). < сам клиент >

Задание: < В чем заключается неосязаемость услуги: >

Ответы: 1). < неизменностью качества > 2). < услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит > 3). < процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса > 4). < они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения >

Задание: Основная функция гостиничных номеров:

Ответы: 1). < обеспечение возможности работать персоналу > 2). < обеспечение возможности гостям работать > 3). < обеспечение возможности сна > 4). < обеспечение прибыли гостиницы >

Задание: Роль маркетинга в инновационной деятельности фирмы заключается:

Ответы: 1). < в увеличении конкурентных преимуществ фирмы > 2). < в повышении инновационности фирмы > 3). < в увеличении доли рынка фирмы > 4). < в повышении прибыльности фирмы >

Задание: < В какой последовательности происходит уборка номеров? >

Ответы: 1). < с табличкой «просьба убратся», забронированные номера, после выезда гостя, заселённые номера, свободные номера > 2). < заселённые номера, забронированные номера, с табличкой «просьба убратся», после выезда гостя, свободные номера > 3). < после выезда гостя, забронированные номера, заселённые номера, с табличкой «просьба убратся», свободные номера > 4). < забронированные номера, с табличкой «просьба убратся», заселённые номера, свободные номера, после выезда гостя >

Задание: < Какие помещения входят в состав инженерно-технического назначения? >

Ответы: 1). < бухгалтерия, приёмная, отдел кадров и т.д. > 2). < мастерская мелкого ремонта, прачечная, химчистка и т.д. > 3). < машинное отделение, электрощитовая, вентиляционные камеры и т.д. > 4). < номерной фонд, помещения общественного питания >

Задание: К какому типу гостиниц относится следующее определение: вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу, на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам?

Ответы: 1). пансионат 2). дом отдыха 3). санаторий 4). база отдыха

Задание: < Метод обслуживания «а парт» – это >

Ответы: 1). < когда гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится > 2). < когда гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени > 3). < когда гости обслуживаются в определенные дни недели > 4). < когда гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню >

Задание: Какой уровень экономического предложения занимает более высокую конкурентную позицию и содержит большую наценку относительно услуг?

Ответы: 1). продукт-впечатление 2). товар 3). сырье 4). материал

Задание: < Главные учредительные документы общества с ограниченной ответственностью >

Ответы: 1). < пакет акций, устав > 2). < учредительный договор, устав > 3). < устав, сертификат > 4). < учредительный договор, сертификат >

Задание: Сколько номеров обычно убирает горничная за смену?

Ответы: 1). < 1-5 > 2). < 40-40 > 3). < 10-20 > 4). < 20-30 >

Задание: <Первой гостиницей, открытой в США, был «City Hotel» в >

Ответы: 1). < Майами > 2). < Лас Вегас > 3). < Вашингтоне > 4). < Нью Йорке >

Задание: < Какая из перечисленных услуг в туризме не является основной >

Ответы: 1). < питание > 2). < размещение > 3). < оформление визы > 4). < трансфер >

Задание: От какого продукта не отказываются индусы - строгие вегетарианцы?

Ответы: 1). помидоров 2). лука 3). огурцов 4). чеснока

Задание: Сочетание мясных и молочных продуктов с зерновыми и мучными легло в основу кулинарии этого народа

Ответы: 1). Индийцев 2). Башкир 3). Корейцев 4). Чилийцев

Задание: Что из перечисленного можно отнести к источникам опыта в сфере услуг?

Ответы: 1). технические характеристики товара 2). люди 3). сервис 4). деньги

Задание: Выберите верное определение понятия «массовая персонализация»?

Ответы: 1). неэффективное производство товаров и услуг для массовых заказов 2). неэффективное производство товаров и услуг для индивидуальных заказов 3). эффективное производство товаров и услуг с целью минимизации расходов 4). эффективное производство товаров и услуг с учетом конкретных заказчиков 5). неэффективное производство товаров и услуг

Задание: < На основании какого документа не может быть заключен договор на оказание гостиничных услуг? >

Ответы: 1). < паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации > 2). < паспорта гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации > 3). < Водительские права > 4). < разрешение на временное проживание лица без гражданства >

Задание: Спрос на туристский продукт:

Ответы: 1). < это способность рынка поглотить то или иное количество туристского продукта > 2). < это форма проявления потребности населения в туристском продукте, обеспеченная денежными средствами > 3). < это вся масса предназначенных для продажи туров, услуг туризма и товаров туристско-сувенирного назначения > 4). < это сфера реализации туристского продукта и экономических отношений, возникающих между покупателями и продавцами туристского продукта >

Задание: < Какая система обслуживания является характерной для курортных отелей? >

Ответы: 1). < gueridon > 2). < allinklusive > 3). < rest > 4). < bad and breakfast >

Задание: < К нематериальным видам стимулирования труда относится >

Ответы: 1). < все ответы верны > 2). < прямые и косвенные денежные стимулы > 3). < внутреннее и внешнее вознаграждение > 4). < моральные, социальные и творческие стимулы >

Задание: < Что подразумевается под формой подачи блюд Табль-дот? >

Ответы: 1). < самообслуживание > 2). < заказ по меню > 3). < выбор из перечня идентичных блюд по фиксированной стоимости (бизнес-ланч) > 4). < шведский стол >

Задание: Процесс передачи информации от одного субъекта другому называется:

Ответы: 1). < организация > 2). < делегирование > 3). < мотивация > 4). < коммуникация >

Задание: < На чем нужно настаивать во время переговоров? >

Ответы: 1). < на соглашении > 2). < на собственной правоте > 3). < на своем решении > 4). < на использовании объективных критериев при выборе решения >

Задание: К какому из 4-х уровней экономического предложения относится «обжаренное кофейное зерно»?

Ответы: 1). товар 2). сырье 3). продукт-впечатление 4). услуга

Задание: Номера сюит, «люкс», апартамент, студия относятся к номерам:

Ответы: 1). < средней категории > 2). < стандарт > 3). < туристской категории > 4). < высшей категории >

Задание: Духовно-интеллектуальные потребности реализуются в:

Ответы: 1). через познание, этику и интеллект человека 2). духовную культуру, этикет и интеллект

человека 3). индивидуальные духовно-интеллектуальные потребности человека 4). познании, общении и оздоровлении

Задание: Каков наиболее рациональный способ размещения помещений бытового обслуживания?

Ответы: 1). < недалеко от номеров, в жилой части гостиниц > 2). < последний этаж гостиницы > 3). < в отдельном здании > 4). < первый или цокольный этаж гостиницы >

Задание: < Что включает в себя план питания Half Board (полупансион)? >

Ответы: 1). < Завтрак и обед/ужин > 2). < завтрак, обед, ужин > 3). < размещение без питания > 4). < завтрак >

Задание: Мера соответствия стартапа ожидаемым целям, задачам и выгодам всех хозяйствующих сторон, которые принимают участие в его оценке и реализации это

Ответы: 1). эффективность инвестиционного проекта 2). затратность проекта 3). масштабность стартапа 4). перспективность развития стартапа

Задание: Какое из указанных государств является монархией с федеративным устройством?

Ответы: 1). < ОАЭ > 2). < Индия > 3). < Бруней > 4). < Саудовская Аравия > 5). < Пакистан >

Задание: < Каким документом определён порядок расчёта с клиентом за проживание? >

Ответы: 1). < ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-I > 2). < Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 > 3). < Правила предоставления гостиничных услуг №1215 от 30.11.2018 > 4). < Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158 >

Задание: < Второе место по развитию таймшера после США занимает >

Ответы: 1). < Бразилия > 2). < Европа > 3). < Тайланд > 4). < Китай >

Задание: Оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее, осуществляется в течение:

Ответы: 1). < 24 часов > 2). < 7 часов > 3). < 12 часов > 4). < 8 часов >

Задание: < В начале 1990-х гг. туризм занял определенное место в мировой торговле товарами и услугами. Какое? >

Ответы: 1). < 3 > 2). < 6 > 3). < 2 > 4). < 9 >

Задание: < Одна из крупнейших гостиничных групп Ассор представлена следующими гостиницами: >

Ответы: 1). < Marriott > 2). < Pullman, Sofitel, Novotel > 3). < Sheraton > 4). < Hilton >

Задание: Какой срок действия аттестата аккредитации?

Ответы: 1). 5 лет 2). 1 год 3). 3 года 4). 2 года

Задание: < На каком(-их) языке(-ах) информация об исполнителе предоставляется потребителю? >

Ответы: 1). < Башкирский > 2). < Татарский > 3). < Английский > 4). < Русский и дополнительно, по усмотрению исполнителя >

Задание: Какой документ положен в основу европейской (звездной) классификации гостиниц?

Ответы: 1). < Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов > 2). < Система классификации гостиниц в РФ > 3). < Французская национальная система классификации > 4). < Стандартная классификация средств размещения туристов ВТО >

Задание: < В чем преимущество чартерных перевозок пассажиров? >

Ответы: 1). < Регулярность > 2). < Сезонность > 3). < Точность > 4). < Экономичность >

Задание: < Коэффициент загрузки гостиницы это: >

Ответы: 1). < отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен > 2). < отношение общего числа гостей к числу проданных номеров > 3). < процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице > 4). < отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров >

Задание: Как называется работник, осуществляющий экспертную оценку гостиниц?

Ответы: 1). классификатор 2). специалист по классификации 3). статист 4). эксперт по классификации

Задание: Какой рынок считается самым старым гостиничным рынком в мире?

Ответы: 1). < европейский > 2). < американский > 3). < азиатский > 4). < российский >

Задание: < Гостиничный номер, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, кабинета, спальни с широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом) называется >

Ответы: 1). < Люкс > 2). < Сьюит > 3). < Апартамент > 4). < Нет правильного ответа >

Задание: < Как называется средство размещения, расположенное на борту морского судна? >

Ответы: 1). < Мотель > 2). < Флотель > 3). < Флайтель > 4). < Ботель >

Задание: < Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и неотделим от своего источника – это >

Ответы: 1). < Имидж > 2). < Услуга > 3). < Товар > 4). < Культура >

Задание: Сложная социальная управляемая система, центральной подсистемой которой являются субъекты туризма, а целевой функцией – наиболее полное удовлетворение их рекреационных потребностей, называется:

Ответы: 1). курортно–рекреационным хозяйством 2). рекреационным комплексом 3). курортной местностью 4). рекреационной системой

Задание: Первая международная гостиничная цепь- это:

Ответы: 1). < Ритц > 2). < Хилтон > 3). < Кемпински > 4). < Мариотт >

Задание: < Ресторанный сервис, основанный на единой концепции меню и стиля заведения называется >

Ответы: 1). < креативным > 2). < национальным > 3). < консервативным > 4). < концептуальным >

Задание: Что не является характеристикой туристского рынка?

Ответы: 1). < значительное количество посреднических звеньев > 2). < низкая фондоемкость отрасли > 3). < комплексность > 4). < большое разнообразие потребителей по материальным возможностям, возрасту, целям и мотивам >

Задание: В каком нормативном документе по стандартизации указаны все группы продукции и услуг, предоставляемых гостиницами и ресторанами

Ответы: 1). < в «Общероссийском классификаторе отраслей народного хозяйства» (ОКОНХ) > 2). < в «Общероссийском классификаторе предприятий и организаций» (ОКПО) > 3). < в «Общероссийском классификаторе объема платных услуг населению» (ОКУН) > 4). < в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП) >

Задание: В каком году была создана Российская гостиничная ассоциация (РГА)?

Ответы: 1). < 1997 г. > 2). < 1995 г. > 3). < 1996 г. > 4). < 1994 г. >

Задание: Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований:

Ответы: 1). < к обеспечению необходимым оборудованием > 2). < к горячему и холодному водоснабжению, канализации, отоплению, вентиляции, радиовещанию и телевидению, телефонной связи, освещению > 3). < к обеспечению должного уровня безопасности > 4). < к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания >

Задание: При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 ч) плата за проживание:

Ответы: 1). < взимается половина стоимости > 2). < взимается 25% > 3). < взимается > 4). < не взимается >

Задание: Что не относится к минимальному ассортименту гостиничных услуг?

Ответы: 1). < подготовка номера ко сну > 2). < круглосуточный прием > 3). < хранение багажа > 4). < ежедневная уборка жилой комнаты >

Задание: К какой группе факторов среды предприятия сферы сервиса можно отнести демографическую ситуацию в стране?

Ответы: 1). < внутренняя макросреда > 2). < внешняя макросреда > 3). < внутренняя среда гостиницы > 4). < внешняя среда гостиницы >

Задание: «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» указаны в:

Ответы: 1). < ГОСТ Р 50644-2009 > 2). < ГОСТ Р 51185-2008 > 3). < ГОСТ Р 50681-2008 > 4). < ГОСТ Р 50690-00 >

Задание: К объекту добровольной сертификации услуг не относятся:

Ответы: 1). < продукты > 2). < организации, оказывающие услуги > 3). < системы качества > 4). < услуги >

Задание: Какая кухня очень близка к казахской и многие блюда этих народов повторяют друг друга и часто совпадают по названию?

Ответы: 1). татарская 2). киргизская 3). узбекская 4). туркменская

Задание: Кто является автором модели пяти сил конкуренции?

Ответы: 1). < Смит > 2). < Портер > 3). < Масллоу > 4). < Мескон >

Задание: Укажите номера, с которых надо начинать уборку:

Ответы: 1). < освобождающиеся в течение дня > 2). < забронированные > 3). < заселенные > 4). < находящиеся на реконструкции >

Задание: Какая нация является родоначальниками автоматизации гостиниц в мире?

Ответы: 1). < немцы > 2). < японцы > 3). < англичане > 4). < американцы >

Задание: В какой азиатской стране меньше всего употребляют рис?

Ответы: 1). Япония 2). Вьетнам 3). Таиланд 4). Корея

Задание: Морепродукты составляют основу пищевого набора:

Ответы: 1). Монголии 2). Китая 3). России 4). Японии

Задание: Уменьшение продажной цены гостиничного продукта при соблюдении клиентом определенных условий – это?

Ответы: 1). < Скидка > 2). < Бонус > 3). < Безвозмездная передача клиенту части гостиничного продукта > 4). < Прибыль >

Задание: Кем устанавливается порядок проживания в гостинице?

Ответы: 1). < исполнителем > 2). < потребителем > 3). < экспертом услуг средств размещения > 4). < вышестоящей организацией >

Задание: В какой стране названия многих блюд восходят к старым легендам и сказкам?

Ответы: 1). Индия 2). Чехия 3). Мексика 4). Япония

Задание: < Рекреационные ресурсы – это >

Ответы: 1). < благоприятные природные и экологические условия > 2). < культурные центры и заповедники > 3). < все перечисленное > 4). < наличие географических, исторических, этнографических и культурных ценностей >

Задание: Какой тариф использует гостиница, если цена номера согласуется с партнерами (туристскими фирмами)?

Ответы: 1). < корпоративный тариф > 2). < закрытый тариф > 3). < открытый тариф > 4). < агентский тариф >

Задание: < Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества имеет следующую аббревиатуру:>

Ответы: 1). < ХОРТЕК > 2). < ХОСПИС > 3). < АСЕАН > 4). < АТЭС >

Задание: < Коэффициент отношения проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже:>

Ответы: 1). < занятости койко-мест > 2). < максимальной цены за номер > 3). < загрузки номерного фонда > 4). < средней цены номера >

Задание: В этой стране любой прием пищи начинается и завершается чаепитием

Ответы: 1). Армении 2). Азербайджане 3). Узбекистане 4). России

Задание: Имеют ли право на обслуживание вне очереди на предприятиях туристско-гостиничного комплекса лица, проживающие в данной гостинице?

Ответы: 1). < нет > 2). < определяется индивидуально > 3). < определяется руководством > 4). < да >

Задание: Условия расчетов за основные и дополнительные услуги в гостинице

Ответы: 1). < наличными (cash) или чеком (cheque) > 2). < кредитной картой > 3). < дисконтной картой > 4). < только чеком >

Задание: В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей?

Ответы: 1). < если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты > 2). < если клиент направил заявку на бронирование в наиболее ранние сроки > 3). < если клиент оплатил забронированный номер > 4). < если клиенту выставлен счет на оплату >

Задание: Страны какого субрегиона зарубежной Европы экспортируют цитрусовые, вина, оливковое масло?

Ответы: 1). < Южная Европа > 2). < Восточная Европа > 3). < Западная Европа > 4). < Северная Европа >

Задание: < В гостиницах «5 звезд» время для завтраков в ресторанах продлевается до >

Ответы: 1). < 9 часов > 2). < 11 часов > 3). < 10 часов > 4). < 12 часов >

Задание: Какие данные гостя обычно не указываются в регистрационной карточке?

Ответы: 1). < контактная информация > 2). < срок истечения визы > 3). < паспортные данные гостя > 4). < данные о прибывших с ним членах семьи >

Задание: Какую информацию гостиница может отнести к конфиденциальной?

Ответы: 1). < имена проживающих гостей > 2). < тарифы на проживание > 3). < имена сотрудников > 4). < перечень услуг >

Задание: Некоторые блюда этой кухни, например, борщи и вареники, вошли в меню международной кухни.

Ответы: 1). украинской 2). русской 3). чувашской 4). белорусской

Задание: К какой группе методов управления гостиницей относится проведение конкурса на лучшего работника месяца?

Ответы: 1). < организационно-административные > 2). < демографические > 3). < социально-психологические > 4). < экономические >

Задание: Емкость рекреационной системы, исчисленная на определенный период времени, называется:

Ответы: 1). пропускной способностью 2). загрузкой предприятия 3). свободным временем рекреационной системы 4). рекреационной емкостью

Задание: Какие качества гостиничной услуги могут обеспечивать ее конкурентоспособность?

Ответы: 1). < некомпетентность персонала > 2). < национальность основной части сотрудников > 3). < близость к транспортным магистралям > 4). < низкокалорийность блюд >

Задание: В программу формирования внешнего имиджа не входит

Ответы: 1). < взаимоотношения со СМИ > 2). < осязаемый имидж > 3). < рекламная кампания > 4). < кадровая политика >

Задание: Что характеризует рентабельность проекта?

Ответы: 1). перспективы риска внедрения 2). общую массу прибыли 3). степень доходности, выгодности и прибыльности 4). уровень затрат на изготовление продукции

Задание: Как называется номер, площадью не менее 40 кв.м., состоящий из двух или более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование?

Ответы: 1). < студия > 2). < люкс > 3). < сюит > 4). < апартамент >

Задание: < Координатором деятельности государств и национальных туристских администраций в области туризма и международных путешествий является >

Ответы: 1). < конституционный суд > 2). < ВТО > 3). < ООН > 4). < арбитражный суд >

Задание: < Бесплатный кофе или чай для клиентов как средство привлечения внимания собеседников характеризует >

Ответы: 1). < подготовку к общению > 2). < вторую стадию общения > 3). < завершение переговоров > 4). < первую стадию общения >

Задание: Третьим разделом плана эксплуатационной деятельности гостиницы является

Ответы: 1). < план доходов от эксплуатационной деятельности > 2). < план доходов от дополнительных услуг > 3). < план повышения качества эксплуатационной деятельности гостиницы > 4). < эксплуатационная программа >

Задание: < Где обычно располагается группа административных помещений? >

Ответы: 1). < рядом с жилыми номерами > 2). < удаленно от жилой и приемно-вестибюльной группы помещений > 3). < в приемно-вестибюльной зоне > 4). < в отдельном здании >

Задание: Чем отличаются инновационные проекты?

Ответы: 1). большим объемом проектной документации 2). целью проекта является получение прибыли на вложенные средства 3). необходимостью использовать функциональные организационные структур 4). высокой степенью неопределенности и рисков

Задание: К какой группе мотивационных теорий относится теория иерархии потребностей А. Маслоу?

Ответы: 1). < процессуальные > 2). < демократические > 3). < первоначальные > 4). < содержательные >

Задание: < Крупнейшей группой гостиничных цепей во Франции является группа >

Ответы: 1). < Accor > 2). < Holiday > 3). < Sheraton > 4). < Vichi >

Задание: < Наибольшее число работников занято в гостиничном хозяйстве >

Ответы: 1). < развивающихся стран > 2). < стран с переходной экономикой > 3). < развитых стран > 4). < беднейших стран >

Задание: На какие группы не подразделяются средства размещения туристов?

Ответы: 1). < Государственный и частные предприятия размещения > 2). < Специализированные и частные туристские средства размещения > 3). < Гостиницы и аналогичные предприятия

размещения > 4). < Коммерческие и социальные предприятия размещения >

Задание: Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также:

Ответы: 1). < их ремонт > 2). < их назначение и автоматизация > 3). < их правильное проектирование, монтаж и обслуживание > 4). < их обслуживание >

Задание: Что является критерием для присвоения гостиничному комплексу той или иной категории

Ответы: 1). < качество процесса обслуживания клиентов > 2). < архитектура и ландшафт > 3). < наличие рекреационных услуг > 4). < набор услуг >

Задание: В каком случае гостиницы идут на риск двойного бронирования, подтверждая заявки на бронирование большему количеству клиентов, чем есть номеров в наличии?

Ответы: 1). < если существует практика нескольких посторонних людей в номер > 2). < если гостиницы не уверены в честности намерений клиента > 3). < если категория гостиницы – три звезды > 4). < если забронированные номера уже оплачены >