

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет Экономики и управления

Туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»
« 29 » 08 2025 г.
Зав. кафедрой _____
к.т.н., доцент Даниярова Ф.И.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине (модулю)

«Технологии гостиничной деятельности»

43.03.02 «Туризм»

Душанбе - 2025

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине(модулю) технология гостиничной
деятельности

№ п/п	Контролируемые разделы, темы*	Формируемые компетенции*	Индикаторы достижения компетенции*	Оценочные средства*	
				Количество тестовых заданий/вопрос ов к экзамену/зачету /зачету (с оценкой)	Другие оценочные средства
					Вид
1.	Тема 1. Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства..	УК-2- Способен технологические современное обеспечение в туристической сфере.	ИУК 2.1. Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере.	20	Контроль самостоятельной работы. Отчеты по практическим работам
2.	Тема 2. . Технологический цикл обслуживания клиентов (гостей).	УК-2	ИУК 2.2. Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность.	20	Дискуссия
3.	Тема 3. Гостиничный продукт как комплекс услуг	УК-2	ИУК-2.3.Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере туризма.	20	Презентация
4.	Тема 4. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.	УК-2	ИУК-2.4.. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов.	20	Опрос
5.	Тема 5. Учет использования номерного фонда	УК-2	ИУК-2.5.Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов.	20	Хронологическая таблица
Всего:				100	

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

(рефератов, докладов, сообщений)

Тема 1. Гостиничное дело как продукт.

- Характеристики гостиницы, признаки гостиницы.
- 2. Системы классификации гостиниц.
- 3. Функциональное назначение гостиниц.
- 4. Основные службы гостиничного предприятия.
- 5. Классификация гостиниц.
- 6. Международные стандарты в гостиничной индустрии.
- 7. Понятие звездность гостиниц, критерии оценки звездности.

Тема 3. Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства.

- 1. Технологии создания гостиничного продукта.
- 2. Разновидность гостиничного продукта.
- 3. Ресурсы, принципы отбора базовых услуг, унификация.
- 4. Ценообразование.
- 5. Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания клиентов (гостей).

- 1. Этапы обслуживания клиентов.
- 2. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах. Виды услуг в гостинице.
- 3. Стратегии в индустрии гостеприимства.
- 4. Основные отделы и службы отеля.
- 5. Организация и предоставление дополнительных услуг
- 6. Виды услуг в гостинице.
- 7. Международные стандарты обслуживания в гостинице.
- 8. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Тема 5. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

- 1. Понятие услуга, характеристика услуг.
- 2. Особенности гостиничных услуг.
- 3. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. 4. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
- 5. Основные термины и определения.
- 6. Понятие и характеристика гостиничного продукта.
- 7. Специфика гостиничных услуг.

Тема 7. Учет использования номерного фонда.

1. Служба эксплуатации номерного фонда.
2. Виды и проведение уборочных работ.
3. Обслуживание номеров.
4. Особенности работы службы обслуживания номеров
- 5.

Тема 8. Особенности работы персонала гостиницы с посетителями. 1.

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей.

2. Работа с людьми с ограниченными возможностями.
3. Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.
4. Стандарт телефонного этикета.
5. Ресепшн.
6. Сервисное обслуживание в номерах.

Тема 9. Клиенты гостиничных предприятий

1. Типы клиентов гостиниц.
2. Особенности контакта персонала с клиентами.
3. Методы обслуживания.
4. Регламентация процесса обслуживания.
5. Обслуживание гостей на предприятиях питания.
6. Типы предприятий питания.
7. Социально-психологический портрет клиентов гостиниц.
8. Типы клиентов и постояльцев гостиниц.

Тема 10. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения 1.

Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

2. Типология гостиниц и других средств размещения.

Критерии оценивания рефератов и Письменной работы

Общая часть

1. Введение

Обозначена актуальность работы, указаны основные цели и задачи, указаны аргументы, чем интересна данная компания с точки зрения этики ведения бизнеса 0-1 балл

2. Заключение

Подведены итоги работы, освещены проблемные зоны и возможности усовершенствования ситуации в области этики ведения бизнеса 0-1 балл

3. Качество представления текста

А. Структурированность

Выделены основная идея, приведены аргументы для ее доказательства, присутствует логика рассуждений при переходе от одной мысли к другой.

Б. Ясность изложения, стиль

Текст представлен профессионально и грамотно, построен логично, присутствует ясный академический стиль изложения, фразы разработаны

В. Обоснованность положений автора

Приведены аргументы для доказательства своих утверждений 0-1 балл

4. Релевантность использованной литературы

Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены 0-1 балл

по стандартам, обязательны ссылки внутри текста, подтверждающие обращение к указанным источникам. При подготовке письменной работы используется литература, указанная в программе в качестве дополнительной по соответствующим темам, источники для подготовки докладов, а также литература, самостоятельно подобранная авторами. В работе должны присутствовать ссылки на не менее чем 5 источников, литература используется правильно

5.Оформление работы

0-1 балл

Оформление титульного листа в соответствии со стандартами, отсутствие грамматических и орфографических ошибок, продуманное форматирование, соблюдение требований к работе, касающихся объема текста, шрифта, интервалов

Общее количество баллов для зачета рефератов и Письменной работы - 5

Составитель _____Хасанов Р.Х
« 29 » августа 2025 г.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»
Кафедра _____Туризма и сервиса _____

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ (рефератов, докладов, сообщений)

по дисциплине (модулю) «Технологии гостиничной деятельности»

Реферат

Тема 1. Характеристика туроператоров и основные функции туроператоров

1. Основные типы туроператоров.
2. Операторы массового рынка.
3. Операторы специализированные.
4. Специализация на определенном продукте/услуге и сегменте рынка.
5. Туризм специального интереса и определенного места назначения.
6. Местные туроператоры.
7. Организация туров для внутреннего туризма.

8. Выездные туроператоры.
9. Обеспечение прибывающих туристов.

Тема 2. Потребительские свойства турпродукта

1. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и неимущественных потребительских стоимостей (в форме услуг).
2. Три составные части турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла турпродукта.
3. Факторы производства турпродукта.

Тема 4.

1. Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов тура.
2. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления.
3. Факторы: политическая стабильность в стране назначения;
4. поддержка транспортных компаний;
5. отношения между сторонами отправки и назначения;
6. существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны).
7. Уровень развития туризма в стране назначения; доля рынка и конкуренция.

Тема 5. Проектирование туров

1. Требования к проектируемой туристской услуге.
2. Технологическая карта тура.
3. Туристическая путевка.
4. Программа обслуживания тура.
5. Проектная документация.
6. Туристские услуги, входящие в турпродукт.
7. Тур и туристский маршрут.

Тема 6. Требования к проектируемой туристской услуге

1. Технологическая карта тура.
2. Туристическая путевка.
3. Программа обслуживания тура.
4. Проектная документация.
5. Туристские услуги, входящие в турпродукт.
6. Тур и туристский маршрут.

Тема 8. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта

1. Турпакет.
2. Разновидности туров.
3. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом.
4. Классификация туристских маршрутов и туров.
5. Программный туризм.
6. Теоретические основы методики разработки турпродукта.
7. Технология продажи туров.

Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта

1. Турпакет.
2. Разновидности туров.

3. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом.
4. Классификация туристских маршрутов и туров.
5. Программный туризм.
6. Теоретические основы методики разработки турпродукта.
7. Технология продажи туров.

Тема 10. Порядок и этапы разработки турпродукта.

1. Основные и специфические потребности туристов.
2. Исходная дифференциация туристских поездок.
3. Потребительские свойства тура.
4. Условия и принципы разработки тура.
5. Вербальная модель тура.

Тема 11. Цена туристского пакета.

1. Цены, ориентированные на затраты, как наиболее распространенный способ установления цены турпакета.
2. Особенности ценообразования в туризме.
3. Калькуляция стоимости туристских услуг.
4. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления

Тема 12. Специфика предоставления туристских услуг различным категориям потребителей.

1. Количественный и качественный анализ потребителей.
2. Понятие VIP – услуги.
3. Ценовая политика туристской фирмы.

Тема 13. Разновидности туров

1. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом.
2. Классификация туристских маршрутов и туров.
3. Программный туризм.
4. Теоретические основы методики разработки турпродукта.
5. Технология продажи туров.

Тема 14. Туристское планирование

1. Стадии планирования туристского пакета.
2. Договорной план.
3. Типичная временная шкала туроперейтинговой программы.
4. Принципы выбора мест приема.
5. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура.

Тема 15. Туристское планирование

1. Стадии планирования туристского пакета.
2. Договорной план.
3. Типичная временная шкала туроперейтинговой программы.
4. Принципы выбора мест приема.
5. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура.

Тема 16. Формы организации сбыта туристского продукта.

1. Роль турагентств в турбизнесе.
2. Система комиссионных как основа взаимоотношений между турагентом и туроператором.

3. Характер контрактных отношений между туроператором и турагентством

Критерии оценивания рефератов и Письменной работы

Общая часть

1. Введение

Обозначена актуальность работы, указаны основные цели и задачи, указаны аргументы, чем интересна данная компания с точки зрения этики ведения бизнеса 0-1 балл

2. Заключение

Подведены итоги работы, освещены проблемные зоны и возможности усовершенствования ситуации в области этики ведения бизнеса 0-1 балл

3. Качество представления текста

А. Структурированность

Выделены основная идея, приведены аргументы для ее доказательства, присутствует логика рассуждений при переходе от одной мысли к другой.

Б. Ясность изложения, стиль

Текст представлен профессионально и грамотно, построен логично, присутствует ясный академический стиль изложения, фразы разработаны

В. Обоснованность положений автора

Приведены аргументы для доказательства своих утверждений 0-1 балл

4. Релевантность использованной литературы

Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены по стандартам, обязательны ссылки внутри текста, подтверждающие обращение к указанным источникам. При подготовке письменной работы используется литература, указанная в программе в качестве дополнительной по соответствующим темам, источники для подготовки докладов, а также литература, самостоятельно подобранная авторами. В работе должны присутствовать ссылки на не менее чем 5 источников, литература используется правильно 0-1 балл

5. Оформление работы

0-1 балл

Оформление титульного листа в соответствии со стандартами, отсутствие грамматических и орфографических ошибок, продуманное форматирование, соблюдение требований к работе, касающихся объема текста, шрифта, интервалов

Общее количество баллов для зачитания рефератов и Письменной работы - 5

Составитель _____Хасанов Р.Х.

« 29 » августа 2025 г.

**Тестовые задания
по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»**

@1. В каком случае бронирование может считаться гарантированным

\$A) Если гостиница выслала гостю подтверждение бронирования;

\$B) Если гость является постоянным клиентом;

\$C) Если получена предоплата за номер;

\$D) Нет правильного ответа;

\$E) Все варианты верны;

@2. К контактным группам в отеле не относятся

\$A) Служба бронирования;

\$B) Служба обслуживания;

\$C) Служба приёма и размещения;

\$D) Бухгалтерская служба;

\$E) Служба эксплуатации номерного фонда;

@3. Инклюзив тур это?

\$A) тур, включающий размещение, питание, программу пребывания, трансфер, услуги гида;

\$B) индивидуальный тур, предполагающий выбор дополнительных услуг по желанию потребителя;

\$C) пэкидж-тур;

\$D) туризм с целью отдыха, лечения;

\$E) все варианты верны;

@4. К базовым технологиям гостиницы относятся:

\$A) Процесс регистрации;

\$B) Процесс уборки номера;

\$C) Процесс обслуживания в ресторане;

\$D) Регистрация заявок;

\$E) Все варианты верны;

@5. К какому типу персонала относится «Замороженные»?

\$A) персонал, который медленно реагирует на обращения и просьбы гостей;

\$B) персонал, которому присуще вежливость, доброжелательность и т.д, но отсутствуют реальные действия по приему и обслуживанию гостей;

\$C) персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, целью которых является обслужить побыстрее и побольше гостей;

\$D) персонал, обладающий всеми необходимыми качествами для VIP обслуживания гостей

\$E) нет правильных ответов;

@6. К сотрудникам приема и размещения в контактной службе относятся: \$A) консьерж;

- \$B) кассир;
- \$C) администратор (портъе);
- \$D) менеджер;
- \$E) все ответы правильны;**

@7. Что не входит в обязанности администратора (портъе)?

- \$A) размещение гостей;
- \$B) аннулирование заявок на бронирование;**
- \$C) доставка вещей гостя в номер;**
- \$D) принятие заявок на бронирование;**
- \$E) нет правильных ответов;

@8. Апартаменты – это?

- \$A) двухкомнатный номер;
- \$B) многокомнатный номер с наличием кухонного оборудования или мини-кухней;**
- \$C) многокомнатный номер с наличием гостевого туалета;**
- \$D) номер с кабинетом в отдельной комнате;
- \$E) нет правильных ответов;

@9. Что относится к бесплатным дополнительным услугам?

- \$A) минибар;
- \$B) услуги химчистки;
- \$C) побудка к определенному времени;**
- \$D) услуги массажиста;**
- \$E) нет правильных ответов;

@10. Что означает «FB – Full Board (полный пансион)?

- \$A) размещение + завтрак;
- \$B) размещение + завтрак и обед;
- \$C) просто размещение;
- \$D) размещение +, завтрак , обед и ужин;**
- \$E) нет правильных ответов;**

@11. В какой период времени работает служба приема и размещения?

- \$A) с 8.00 до 23.00 ч;
- \$B) с 19.00 до 22.00 ч;
- \$C) с 6.00 до 00.00 ч;
- \$D) круглосуточно;**
- \$E) нет правильных ответов;**

@12. В течении какого срока гость может забрать вещи оставшиеся в гостинице?

- \$A) 6-12 месяцев;**
- \$B) 3-6 месяцев;**
- \$C) 13-24 месяцев;
- \$D) 18 месяцев;
- \$E) 2 года;

@13. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

- \$A) На часть доходов других членов цепи;
- \$B) На определенную ссуду для развития бизнеса;
- \$C) На использование товарной марки и стандартов обслуживания;**
- \$D) Все ответы верны;**
- \$E) Нет правильных ответов;

@14. Персонал который медленно реагирует на обращение и просьбы гостей называют

- \$A) Гастрофабрика;
- \$B) Профессионалы;
- \$C) Дружеский хаос;
- \$D) Нет правильного ответа;
- \$E) Замороженные;**

@15. Персонал, обладающий всеми необходимыми качествами для VIP обслуживание гостей называют:

- \$A) Дружеский хаос;
- \$B) Профессионалы ;**
- \$C) Замороженные;**
- \$D) Гастрофабрика;
- \$E) Все ответы верны;

@16. К главным составляющим номерного фонда относятся:

- \$A) службы портье, бронирования, приема и размещения гостей;**
- \$B) финансовая служба;**
- \$C) служба расчета;
- \$D) служба швейцара и общественного питания;
- \$E) кадровая служба;

@17. Руководитель какого отдела несет ответственность за создание основных гостиничных услуг?

- \$A) коммерческого отдела;
- \$B) отдел номерного фонда;**
- \$C) транспортного отдела;**
- \$D) все ответы правильны;
- \$E) нет правильного ответа;

@18. Служба, которая осуществляет основные бизнес-процессы, связанные с управлением гостиничным комплексом, координацией деятельности всех служб отеля называется:

- \$A) административная служба;
- \$B) коммерческая служба;**
- \$C) инженерно-техническая служба;**
- \$D) приема и размещения;
- \$E) все варианты верны;

@19. К основным видам услуг относятся:

- \$A) экскурсия;
- \$B) проживание и питание;**
- \$C) посещение сауны, бани, бассейна;**
- \$D) транспорт;
- \$E) нет правильного варианта;

@20. Сколько времени не должно превышать обслуживание высокопоставленных гостей?

- \$A) максимально 15 минут;
- \$B) до 30 минут;
- \$C) от 5 минут;
- \$D) до 3 минут ;**
- \$E) до 2 минут;**

@21. Что относится к предприятиям питания в индустрии туризма?

- \$A) Рестораны, бары , кафе, столовые закусочные;**
- \$B) Клубы, казино;**
- \$C) Музеи, достопримечательности, курорты;
- \$D) Парки;
- \$E) Нет правильного варианта;

@22. Сотрудниками службы приема и размещения являются:

- \$A) Менеджер, заместитель руководителя, ночные аудиторы;**
- \$B) Охранники, консьержи;**
- \$C) Официанты, портье;
- \$D) Горничные, менеджеры по закупкам;
- \$E) Нет правильного варианта;

@23. Что можно отнести к обязательным услугам, предоставляемым за дополнительную плату:

- \$A) Услуги врача, SPA процедуры, солярий, массаж;
- \$B) Рестораны а-ля-карт, уроки тенниса, уроки дайвинга;
- \$C) Прачечная, доступ в высокоскоростной интернет, телефон, сигары;**
- \$D) Мини бар, детская няня, фотографии;**
- \$E) все варианты верны;

@24. К функциям службы бронирования в отеле относится?

- \$A) Обслуживание;
- \$B) Прием и размещение;
- \$C) Эксплуатация номерного фонда;
- \$D) Безопасность;
- \$E) Все ответы верны;**

@25. К основным функциям службы бронирования относятся?

- \$A) Прием заявок;
- \$B) Обработка заявок;
- \$C) Составление необходимой документации;
- \$D) Все ответы верны;**
- \$E) Быть вежливым и мягко решать конфликты с клиентами;**

@26. Бронирование номеров в гостинице бывает?

- \$A) Гарантированное;
- \$B) Гарантированное и негарантированное;**
- \$C) Подтвержденное и неподтвержденное;**
- \$D) Правильное и неправильное;
- \$E) нет правильного ответа;

@27. Какие бывают виды бронирования в отеле?

- \$A) Письменный;
- \$B) Почтовый, системный;
- \$C) online бронирование;
- \$D) Письменный, устный, компьютерный ;**
- \$E) все варианты верны;**

@28. Площадь комнаты в одно-звездочном отеле?

- \$A) 8 – 10 м²;**
- \$B) 10 - 15м²;**
- \$C) 10 - 12м²;
- \$D) 13 - 15м²;
- \$E) 16 - 20м²;

@29. Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

- \$A) контроль доступа на объект;
- \$B) комплекс мер по противопожарной защите;
- \$C) охранный сигнализация и видеонаблюдение;
- \$D) все варианты верны;**
- \$E) нет правильного варианта;**

@30. Техническая укрепленность здания гостиницы необходима для?

- \$A) препятствия несанкционированному проникновению в здания и сооружения гостиничного комплекса;
- \$B) отслеживания сейсмоустойчивости зданий и сооружений;**
- \$C) продления срока службы здания и подсобных хозяйств;
- \$D) увеличения потока туристов;
- \$E) все варианты верны;

@31. Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат:

- \$A) внешний периметр гостиничного комплекса;
- \$B) парковки автотранспорта;
- \$C) служебные помещения;
- \$D) все варианты верны;**
- \$E) служебные помещения, коридоры, гостевые лифты и сейфы;**

@32. Причиной пожара может быть ...

- \$A) небрежность гостей;
- \$B) неисправность электрооборудования;

- \$C) несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом;
- \$D) умышленный поджог;
- \$E) все варианты верны;**

@33. К специализированным средствам размещения относятся:

- \$A) санатории;
- \$B) гостиницы, мотели;
- \$C) лагеря;
- \$D) гостевые дома;
- \$E) санатории, профилактории лагеря и туристские приюты;**

@34. Гостиницы по форме собственности подразделяются на:

- \$A) государственные;
- \$B) муниципальные;
- \$C) частные;
- \$D) общественные объединения;
- \$E) все варианты верны;**

@35. Визы бывают:

- \$A) Деловые;
- \$B) Частные;
- \$C) Туристические;
- \$D) Рабочие;
- \$E) Все варианты верны;**

@36. Какие виды визовой поддержки существуют?

- \$A) Краткосрочные, долгосрочные;
- \$B) Одноразовые и многоразовые;
- \$C) Групповые и индивидуальные;
- \$D) Сроком на 1, 3, 6 мес. и годовые;
- \$E) Все варианты верны;**

@37. Основные виды страхования бывают:

- \$A) Имущественное страхование;
- \$B) Личное страхование (медицинское);
- \$C) Страхование ответственности;
- \$D) Все варианты верны;**
- \$E) Нет правильных ответов;**

@38. Операторов, отправляющих туристов за рубеж называют...

- \$A) Рецептивные операторы;
- \$B) Инициативные операторы;**
- \$C) Классические операторы;**
- \$D) Региональные операторы;
- \$E) Все варианты верны;

@39. Туроператоров комплекующие туры и программы обслуживания в месте приёма и обслуживания туристов называют...

- \$A) Рецептивные туроператоры;
- \$B) Инициативные операторы;
- \$C) Классические операторы;
- \$D) Региональные операторы;
- \$E) Все варианты верны;

@40. Персонал гостиничных служб подразделяют на:

- \$A) Первичные и вторичные группы;
- \$B) Прямые и косвенные группы;
- \$C) Формальные и неформальные группы;
- \$D) Контактные и неконтактные группы;
- \$E) Все варианты верны;

@41. Технологический цикл обслуживания гостя состоит из:

- \$A) Бронирование, регистрация по прибытию, выбытие;
- \$B) Регистрация, размещение, выбытие;
- \$C) Бронирование, регистрация, оплата, размещение, расчет, выбытие;
- \$D) Все варианты верны;
- \$E) Нет правильного ответа;

@42. Какую информацию содержит заявка от клиентов и туристских фирм \$A)

- Дата и время заезда;
- \$B) Информация о туристах;
- \$C) Количество гостей;
- \$D) Набор необходимых услуг;
- \$E) Все ответы верны;

@43. Предоставление минимального набора услуг для ночлега, включая санитарно-гигиеническое обслуживание, называется:

- \$A) Гостевой дом;
- \$B) Пансион;
- \$C) Отель;
- \$D) Кемпинг;
- \$E) Размещение;

@44. Какие виды работ выполняют ночные аудиторы?

- \$A) Формируют карту движения номерного фонда, оформляют проживание клиентов, вносят данные по платежам клиентов на их счетах;
- \$B) Охраняют гостиницу;
- \$C) Занимаются бронированием номеров;
- \$D) Все ответы верны;
- \$E) Занимается деловыми поездками;

@45. Режим работы гостиниц?

- \$A) Дневной;
- \$B) Ночной;
- \$C) Круглосуточный;
- \$D) Круглогодичный;
- \$E) Нет правильных ответов;

@46. Какой документ выдается на въезд в какое-либо государство и транзитный проезд через его территорию?

- \$A) Турпутевка;
- \$B) Виза;**
- \$C) Франшиза;
- \$D) Медицинская страховка;
- \$E) Билет;

@47. Срок хранения журнала регистрации в гостинице?

- \$A) 5 лет;
- \$B) 4 года;
- \$C) 3 года;**
- \$D) 10 и более лет;
- \$E) 9 месяцев;

@48. Кто производит расчет с клиентами в гостинице?

- \$A) Администратор;
- \$B) Кассир оператор;**
- \$C) Консьерж;**
- \$D) Заместитель руководителя;
- \$E) Генеральный директор;

@49. Что такое DBLB?

- \$A) Двухместный номер с кроватью;
- \$B) Двухместный номер с душем;
- \$C) Двухместный номер с ванной;**
- \$D) Двухместный номер с двумя кроватями и ванной;**
- \$E) Одноместный номер с одной кроватью;

@50. Какие сотрудники входят в службу номерного фонда?

- \$A) Руководитель, дежурный по этажу, горничные;**
- \$B) Консьержи, швейцары;**
- \$C) Повара охранники;
- \$D) Администратор, doorman;
- \$E) Все ответы верны;

@51. Сколько раз проводится генеральная уборка в гостинице?

- \$A) 1 раз в 7- 10 дней;
- \$B) 2 раза в 7 – 10 дней;**
- \$C) 2 раза в 30 дней;**
- \$D) ежедневно;
- \$E) еженедельно;

@52. Какие обязанности выполняют сотрудники бюро обслуживания?

- \$A) обязанности переводчиков, организация экскурсий и др. мероприятия;**
- \$B) прием и размещение клиентов;**
- \$C) подготовкой рекламных материалов к турпутевкам;
- \$D) обслуживанием номеров;

\$E) все выше перечисленное;

@53. К коллективным средствам размещения относятся:

\$A) гостиницы;

\$B) апарт-отели;

\$C) мотели;

\$D) кемпинги;

\$E) все варианты верны;

@54. Какие транспортные средства считаются одними из самых комфортабельных средств передвижения?

\$A) яхты;

\$B) поезда;

\$C) велосипеды;

\$D) круизные суда, яхты, боинг, лимузины;

\$E) самолеты;

@55. В какой стране имеет значение гостиничный бренд и отсутствует единая система классификации?

\$A) в Германии;

\$B) в Китае;

\$C) в США;

\$D) в ОАЭ;

\$E) в России;

@56. Конгресс-отели служат...

\$A) для проведения активных видов туризма;

\$B) для проведения конгрессов, съездов, совещаний и т.д.;

\$C) для проведения религиозных мероприятий;

\$D) просто для отдыха;

\$E) нет правильного варианта;

@57. От чего зависит классификация гостиниц по уровню комфорта?

\$A) от места нахождения гостиницы;

\$B) от названия гостиницы;

\$C) от бренда гостиницы;

\$D) от количества и качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания; \$E) все варианты верны;

@58. В зависимости от степени риска туроператора, блоки мест классифицируются на...

\$A) жесткие и мягкие блоки мест;

\$B) сильные и слабые блоки мест;

\$C) маленькие и большие блоки мест;

\$D) первичные и вторичные блоки мест;

\$E) нет правильных ответов.

@59. Где рекламируется перечень услуг гостиниц с краткими пояснениями и ценами?

- \$A) в журналах;
- \$B) в каталогах;**
- \$C) в газетах;**
- \$D) в СМИ;
- \$E) нет правильного варианта;

@60. Что относится к индивидуальным средствам размещения?

- \$A) гостевые комнаты, стационарные фургоны;
- \$B) шале, бунгало;
- \$C) отель;
- \$D) хостел;
- \$E) все варианты верны;**

@61. Какие цели путешествий бывают у туристов?

- \$A) рекреация и отдых;
- \$B) деловые поездки и/или экскурсии;
- \$C) религиозные и/или спортивные мероприятия;
- \$D) посещение родственников, лечение;
- \$E) все варианты верны;**

@62. От чего зависит категория номера?

- \$A) от количества комнат;
- \$B) от технического оборудования номера;
- \$C) от его оснащения мебелью и интерьера;
- \$D) от оборудования санузла;
- \$E) все варианты верны;**

@63. Что такое ароматерапия?

- \$A) лечение ароматами;
- \$B) лечение с шоколадом;
- \$C) профилактика и лечение с ароматами растений;**
- \$D) лечение морскими водорослями;**
- \$E) лечение музыкой;

@64. К печатной рекламе относится?

- \$A) размещение рекламных статей;
- \$B) тексты и фотографии;
- \$C) журналы и газеты;
- \$D) буклеты;
- \$E) все варианты верны;**

@65. Что означает сегментация?

- \$A) прибавление;
- \$B) разделение;**
- \$C) удаление;**
- \$D) умножение;
- \$E) нет правильного варианта;

@66. Какие виды лечебно-оздоровительных услуг может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?

- \$A) талассотерапия – лечение морем;
- \$B) бальнеотерапия – грязелечение, лечение подземными водами;
- \$C) ароматерапия – лечение ароматами лекарственных растений;
- \$D) фитотерапия – лечение настойками лекарственных растений;
- \$E) все варианты верны;**

@67. По организационно-правовой форме гостиницы подразделяются на? \$A)

- государственные унитарные, муниципальные унитарные;
- \$B) Унитарное предприятие;
- \$C) открытое акционерное общество (ОАО), закрытое акционерное общество (ЗАО);
- \$D) АО, ООО, товарищество, кооператив;
- \$E) все варианты верны;**

@68. Что такое талассотерапия?

- \$A) лечение элементами морской среды;**
- \$B) воздушно-пузырьковые волны;**
- \$C) профилактика и лечение растениями;
- \$D) электрофорез, УЗИ;
- \$E) нет правильного варианта;

@69. Кто не входит в персонал спортивно-оздоровительного центра?

- \$A) администраторы, кассиры;
- \$B) служба безопасности;
- \$C) инструкторы;
- \$D) медицинские работники;
- \$E) сантехники, электрики;**

@70. Какие комнаты обычно находятся в двухкомнатных номерах?

- \$A) спальная и детская комнаты;**
- \$B) зал и кухня;**
- \$C) зал и спальня;
- \$D) кухня и детская комната;
- \$E) все варианты правильны;

@71. Тур является товарной формой туристского продукта, реализуемого в виде:

- \$A) туристской карты;
- \$B) программы тура;
- \$C) договора;
- \$D) трансфера;
- \$E) путевки или ваучера;**

@72. Весь персонал гостиницы делится на:

- \$A) высшее и среднее руководящее звено, работников обслуживания, работников технического обслуживания;**
- \$B) высшее и среднее руководящее звено;
- \$C) работников обслуживания, работников технического обслуживания;

- \$D) среднее звено управления и работников обслуживания;
- \$E) среднее звено управления и работников технического обслуживания;

@73. При опоздании более чем на сколько суток бронь гостиницы аннулируется?

- \$A) более чем на 2 суток;
- \$B) более чем на 3 суток;
- \$C) более чем на 1 сутки;**
- \$D) более чем на 5 суток;**
- \$E) более чем на 4 сутки;

@74. Кто выполняет функции службы бронирования в вечернее и ночное время?

- \$A) портье;
- \$B) ночной аудитор;**
- \$C) менеджер;**
- \$D) горничные;
- \$E) швейцары;

@75. Номера в гостинице можно забронировать посредством

- \$A) телефона, факса;
- \$B) через форму «бронирование» на сайте гостиницы;
- \$C) через международные системы бронирования;
- \$D) все варианты верны;**
- \$E) электронной почты;**

@76. Что входит в обязанности швейцара?

- \$A) уборка номеров;
- \$B) подноска багажа;
- \$C) охрана территории гостиницы;
- \$D) открывать входную дверь и встречать гостей;**
- \$E) оформление документов при въезде;**

@77. Приоритетные задачи сферы обслуживания в индустрии гостеприимства:

- \$A) развитие культуры обслуживания;
- \$B) развитие культуры сервиса;
- \$C) развитие культуры приема и размещения;
- \$D) все варианты верны;**
- \$E) развитие культуры общения;**

@78. Какие виды продукта должны быть в гостиничном бизнесе?

- \$A) главный продукт;
- \$B) внешний продукт;
- \$C) внутренний продукт;
- \$D) основной продукт, дополнительный продукт, сопутствующий продукт;**
- \$E) все варианты верны;**

@79. Что значит SSV?

- \$A) вид на море;
- \$B) боковой вид на море;**

- \$C) противоположный от моря вид;
- \$D) пятиместный номер с душем;
- \$E) это оборудование для просмотра фильма;

@80. Что такое DBL?

- \$A) двухместный номер с одной кроватью;**
- \$B) двухместный номер с душем;**
- \$C) двухместный номер с ванной;
- \$D) двухместный номер без ванны и душа;
- \$E) трехместный номер;

@81. Что такое карта гостя?

- \$A) Визитная карточка гостя;
- \$B) Выписка из банковского счета;
- \$C) Карточка с данными клиента (Ф.И.О., номер, серия) в которой отражена информация обо всех службах имеющим контакт с гостем;**
- \$D) Карточка с информацией об отеле;**
- \$E) Все ответы верны;

@82. Трансфер - это?

- \$A) осуществление доставки туриста до аэропорта до аэропорта;
- \$B) осуществление доставки туриста в страну назначения;
- \$C) осуществление доставки туриста от аэропорта до дома;
- \$D) осуществление доставки туриста из страны отправления в страну пребывания; \$E)**
- осуществление доставки туриста от места прибытия, расположенного в стране**
- пребывания, к месту размещения, где он будет проживать;**

@83. Что такое Бальнеотерапия?

- \$A) Использование под медицинской контролем элементов морской среды;**
- \$B) Воздушно пузырьков ванны с травами хвоей, с водой из подземных источников;**
- \$C) Профилактика и лечение с использованием целебных свойств расстойки; \$D)**
- Профилактика и лечение маслами растений;**
- \$E) Нет правильного ответа;

@84. Какие кардио-тренажеры обязательно должны быть в составе спортивно оздоровительного комплекса?

- \$A) Беговые и шаговые тренажеры, хайкеры;**
- \$B) Тренажерный зал, сауна;**
- \$C) Солярий, бассейн;
- \$D) Салон красоты, пляж;
- \$E) все ответы верны;

@85. Какие виды уборок в номере бывают?

- \$A) Сухая и важная уборка;
- \$B) Уборка с помощью специального оборудования;
- \$C) Генеральная, ежедневная, промежуточная, вечерняя подготовка номера после выезда клиентов;**
- \$D) Круглосуточная;
- \$E) Еженедельная;

@86. Что считаете окончанием туристского маршрута?

- \$A) Возвращение на постоянное место пребывания;**
- \$B) Время пересечение государственной границы;**
- \$C) Последняя услуга, оказываемое на тур маршруте турфирм;
- \$D) Дата выезда;
- \$E) Прибытие в другую страну;

@87. Гостиничный тариф включающий в себя только стоимость размещения называется?

- \$A) Континентальный план – Continental plan;
- \$B) Американский план – AP – American plan;
- \$C) Полный пансион - FB - Full Board;
- \$D) Полупансион - HB – Half Board;
- \$E) Европейский план - EP – European Plan;**

@88. К бесплатным услугам в гостинице относятся:

- \$A) побудка;**
- \$B) доставка цветов;**
- \$C) доставка корреспонденции;
- \$D) заказ билетов;
- \$E) все ответы верны;

@89. Основные функции службы приема и размещения:

- \$A) поддержка необходимого санитарного состояния;
- \$B) услуги химчистки;
- \$C) контроль системы теплоснабжения;
- \$D) регистрация и размещение гостей;**
- \$E) нет правильных вариантов;**

@90. Решения стратегического характера принимаются:

- \$A) охранниками;
- \$B) менеджерами среднего звена;
- \$C) владельцем гостиницы, ген. директором;**
- \$D) все варианты верны;**
- \$E) главным бухгалтером;

@91. На какие две большие группы можно разделить услуги гостиниц?

- \$A) обязательные и дополнительные;**
- \$B) обязательные и высококачественные;**
- \$C) первые и вторые;
- \$D) дополнительные и средние;
- \$E) все выше перечисленное;

@92. Портье является сотрудником службы?

- \$A) приема и размещения;**
- \$B) коммерческой;**
- \$C) секретариата;
- \$D) консьержей;

\$E) бухгалтерской службы;

@93. Гостиница - это?

\$A) коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 10 мест;

\$B) **специализированное средство размещения туристов;**

\$C) индивидуальное средство размещения туристов;

\$D) бунгало, вилла;

\$E) мотель, хостел;

@94. Виды бронирования в гостинице?

\$A) первичная, вторичная;

\$B) **гарантированное, негарантированное;**

\$C) кассовая операция;

\$D) контактное и неконтактное;

\$E) все варианты верны;

@95. Основное различие между турагентом и туроператором в том, что:?

\$A) **прибыль туроператора складывается из разницы между ценой покупки и ценой продажи, а прибыль турагента получается из комиссионных сборов, а также турагент формирует тур, а туроператор является посредником между турорганизациями разных стран;**

\$B) **прибыль туроператора складывается из разницы между ценой покупки и ценой продажи, а прибыль турагента - за счет процесса организации тура;**

\$C) **прибыль туроператора за счет процесса организации тура, а прибыль турагента складывается из разницы между ценой покупки и ценой продажи;**

\$D) **прибыль турагента складывается из разницы между ценой продажи и ценой покупки, а прибыль туроператора из комиссионных сборов;**

\$E) все варианты верны;

@96. Комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги жестко по программе обслуживания – это _____ тур?

\$A) экстенсивный;

\$B) интенсивный;

\$C) **инклюзивный;**

\$D) **экслюзивный;**

\$E) комбинированный;

@97. Комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и др.), является

\$A) стимулированием туристских услуг;

\$B) маркетингом туристского организатора;

\$C) формированием туристских услуг;

\$D) **продвижением туристского продукта;**

\$E) созданием туристского пакета;

@98. К базовым технологиям гостиницы относятся:

\$A) процесс регистрации;

- \$B) процесс уборки номера;
- \$C) процесс обслуживания в ресторане;
- \$D) регистрация заявок;
- \$E) все ответы правильны;**

@99. В административную службу входит:

- \$A) Телефонная служба;
- \$B) Поэтажная служба;
- \$C) Главный инженер;
- \$D) Отдел бронирования;**
- \$E) Отдел кадров;**

@100. Рестораны по уровню обслуживания услуг подразделяется на:

- \$A) люкс;
- \$B) высший;
- \$C) первый;
- \$D) второй;
- \$E) все ответы верны;**

@101. Виза это?

- \$A) Разрешение на въезд в какое-либо иностранное государство и транзитный проезд через его территорию;**
- \$B) Учет иностранных граждан по журналу регистрации;
- \$C) Оформление проживания иностранных граждан;
- \$D) все ответы правильны;
- \$E) Нет правильного ответа;

@102. Какие услуги оказывает служба номерного фонда?

- \$A) Основные, дополнительные и сопутствующие услуги;**
- \$B) Уборка после выезда гостя и освобождения номера с обязательной сменой постельного белья;**
- \$C) служба номерного фонда информирует работников приема и размещения;
- \$D) Все ответы верны;
- \$E) Нет правильного ответа;

@103. Число зарезервированных мест туроператорами гостинице называют? \$A)

- Allotment (allocation);**
- \$B) Block booking;**
- \$C) A room is off;
- \$D) Rack rate;
- \$E) Нет правильного ответа;

@104. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка?

- \$A) Уровень платежеспособного спроса;
- \$B) Географические, демографические и поведенческие;**
- \$C) Сложившиеся традиции в потреблении;**
- \$D) Выгоды покупателей;
- \$E) Все ответы верны;

@105. К компьютерным системам управления отелем относятся?

\$A) Galileo. Opera hotel, Amadeus;

\$B) World span;

\$C) Эдельвейс;

\$D) Google Chrome;

\$E) Нет правильного ответа;

@106. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет? \$A)

Паспорт;

\$B) Визу и размещение на въезд;

\$C) Паспорт и визу;

\$D) Паспорт и миграционную карту;

\$E) Все ответы верны;

@107. В гостиничном бизнесе главной услугой является?

\$A) Предоставление услуг бизнес - центра;

\$B) Предоставление услуг фитнес - центра;

\$C) Оказание медицинских услуг;

\$D) Предоставление услуг размещения;

\$E) Все ответы верны;

@108. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

\$A) Количество дней пребывания в гостинице;

\$B) Низкого спроса на гостиницу;

\$C) Погодных условий;

\$D) Занятости номеров;

\$E) Нет правильного ответа;

@109. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется?

\$A) Мерчендайзинг;

\$B) Лицензирование;

\$C) Франчайзинг;

\$D) Бенчмаркинг;

\$E) Все ответы верны;

@110. К предприятиям, специализирующимся на туризме, относятся

\$A) комбинаты бытовых услуг;

\$B) спорткомплексы;

\$C) предприятия по производству спорттоваров;

\$D) предприятия по производству сувениров;

\$E) все варианты верны;

@111. Одно из основных звеньев системы туристско-экскурсионного обслуживания, служба приема и размещения, производственная и технологическая сторона гостиничного предприятия - это

\$A) консульские отделы посольств;

\$B) гостиничное хозяйство;

\$C) сеть туроператоров;

- \$D) таможенные терминалы;
- \$E) прокуратура и органы безопасности;

@112. К дополнительным услугам гостиницы относятся?

- \$A) Медицинская помощь;
- \$B) Организация продажи билетов на все виды транспорта;**
- \$C) Организация вечеринок;**
- \$D) Отели;
- \$E) Все ответы верны;

@113. Залы для проведения съездов, совещаний, собраний, главная задача которых состоит в том, чтобы обеспечить все необходимое техническое оборудование для этих мероприятий, - это

- \$A) Конференц - центры;**
- \$B) коммерческие отели;**
- \$C) казино - отели;
- \$D) таймшер отели;
- \$E) Отель безопасности;

@114. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты? \$A)

- Услуги прачечной;
- \$B) Услуги перевозчика;
- \$C) Экскурсионные услуги;
- \$D) Пользование медицинской аптечкой;**
- \$E) Все ответы верны;**

@115. Путь следования туриста, обозначенный перечнем всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, называется

- \$A) маршрутом;**
- \$B) экскурсией;**
- \$C) программой;
- \$D) поездкой;
- \$E) Все ответы верны;

@116. Малыми гостиницами считаются гостиницы с номерными фондами: \$A) до 20 мест;

- \$B) от 50 до 100 мест;**
- \$C) от 20 до 50 мест;**
- \$D) от 150 до 100 мест;
- \$E) от 500 и более;

@117. Доля малых гостиниц от общего количество гостиниц в мире составляет %:

- \$A) до 10%;
- \$B) до 30%;
- \$C) до 50%;
- \$D) до 24%;**
- \$E) до 40%;**

@118. Первые контракты на управление в гостиничном бизнесе стали использоваться?

- \$A) Во Франции;
- \$B) В Германии;
- \$C) В Греции;
- \$D) В США;**
- \$E) В Великобритании;**

@119. От чего не зависит размер вступительного взноса гостиницы при заключении ею франчайзингового договора с франчайзодателем?

- \$A) От местоположения гостиниц;
- \$B) От позиционирования гостиниц;
- \$C) От номерного фонда;
- \$D) От местоположения гостиницы, от номерного фонда;
- \$E) от персонала работающего в гостинице;**

@120. Документ, содержащий условия путешествия подтверждающий факт оплаты туристского продукта – это?

- \$A) Патент;
- \$B) Туристская путевка;**
- \$C) Франшиза;**
- \$D) Виза;
- \$E) Нет правильного ответа;

@121. Какие виды транспортных услуг предоставляет гостиница?

- \$A) Организация встреч в аэропорту и проводов;
- \$B) бронирование билетов на различных видов транспорта;
- \$C) Вызов такси, аренда автомобиля;**
- \$D) Парковка и подачу автомобиля;**
- \$E) Все ответы верны;

@122. Какие виды магазина могут быть расположены в гостинице?

- \$A) Хозяйственный магазин;
- \$B) Магазины сувениров и парфюмерии;
- \$C) Магазин брендовой одежды;
- \$D) Канцелярский;
- \$E) Варианты B и C верны;**

@123. Какие услуги предоставляет бизнес – центр гостиниц?

- \$A) Копирования документов, PC;
- \$B) услуги секретаря;
- \$C) Организация деловых переговоров;
- \$D) услуги переводчика;
- \$E) Прием заявок, обработки данных;**

@124. Отправление иностранных посетителей в третью страну - это

- \$A) импорт в туризме;
- \$B) реэкспорт;**
- \$C) экспорт в туризме;**

- \$D) консульские услуги;
- \$E) все варианты верны;

@125. Ситуация, сложившаяся на рынке на определенный момент времени, называется ____ рынка

- \$A) спецификой;
- \$B) жизненным циклом;
- \$C) ёмкостью;
- \$D) конъюнктурой;**
- \$E) все варианты верны;**

@126. В зависимости от построения маршрута туризм бывает

- \$A) кольцевой ;
- \$B) линейный;
- \$C) смешанный;
- \$D) радиальный, кольцевой; линейный;**
- \$E) комбинированный;**

@127. Туризм учитывает следующие аспекты

- \$A) временный интервал пребывания;
- \$B) остановку в пункте назначения;
- \$C) цели и мотивы путешествия;
- \$D) передвижение людей;
- \$E) все варианты верны;**

@128. Пэкидж- тур это?

- \$A) элитная туристская поездка;
- \$B) поездка, предназначенная для представительских целей;
- \$C) поездка с познавательными целями и экскурсионными целями;
- \$D) стандартный тур с одинаковой программой и одним и тем же сервисом обслуживания, одинаковой ценой;
- \$E) все варианты верны;**

@129. К инфраструктуре туристических услуг относятся

- \$A) туроператоры и турагенты;**
- \$B) клубы, парки;**
- \$C) общественное питание;
- \$D) все варианты верны;
- \$E) нет правильного ответа;

@130. Реализация туристского продукта осуществляется на основании

- \$A) заявки;
- \$B) путевки;
- \$C) ваучера;
- \$D) договора;**
- \$E) пакеты;**