

*Затверджено на засіданні кафедри
спеціальних туристичних дисциплін
Протокол № ____ від _____ 2013р.
Завідувач кафедри*

(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

“ ____ ” _____ 2013 р.

Тести до державних іспитів з курсу «Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах»

- 1. Що було прообразом готельних підприємств в державах Давнього Сходу?**
 1. госпиції.
 2. постійні двори.
 3. хани та караван-сараї.+++
 4. ямби.
- 2. Серед прообразів готелю в Україні та Східній Європі:**
 1. „госпиції”.
 2. інни.
 3. корчми.+++
 4. остерії.
- 3. Коли готельна справа з ремесла перетворюється на галузь економіки?**
 1. в 50-ті роки XX ст.
 2. в давні часи.
 3. в XIX ст.+++
 4. у XVII-XVIII ст.
- 4. Що було найбільш характерним для розвитку готельного господарства СРСР у 50-ті роки?**
 1. велике будівництво готелів низького якісного рівня.+++
 2. велике будівництво додаткових засобів розміщення.
 3. модернізація існуючих готелів.
 4. оформлення юридичного статусу готелів.
- 5. Для якого періоду розвитку вітчизняного готельного господарства є характерним різке збільшення будівництва готелів турвідомств (зокрема „Інтуристу”)?**
 1. 50-ті роки.
 2. 70-ті роки. +++
 3. післяреволюційний період.
 4. роки перших п'ятирічок.

6. **Назвіть найбільше готельне об'єднання світу:**

1. ВТО.
2. IATA.
3. МГА.+++
4. Хотрек.

7. **Яким чином визначається цифра забезпеченості готельними місцями?**

1. кількість готельних місць на 10 тисяч населення даного центру (регіону).
2. кількість готельних місць на тисячу мешканців даного центру (регіону).+++
3. кількість готельних місць на тисячу проживаючих.

8. **Які підприємства належать до основних засобів розміщення?**

1. готелі, кемпінги.
2. готелі, мотелі.+++
3. готелі, турбази.

9. **Які підприємства для автотуристів мають сезонний характер дії:**

1. готелі для автотуристів.
2. кемпінги. +++
3. мотелі.

10. **Які підприємства розміщення приймають туристів у приватних маєтках в умовах домашнього комфорту?**

1. Апаротелі.
2. Бед енд брекфест. +++
3. квартири для відпускників.
4. курортні готелі.

11. **Назвіть головні критерії готельного комфорту:**

1. етажність будівлі та кількість місць.
2. кількість персоналу та місткість готелю.
3. склад і обладнання номерів і якість обслуговування. +++
4. ціна.

12. **Яка національна класифікація лежить в основі якісного (бального) типу класифікації?**

1. гонконгська.
2. індійська. +++
3. французька.
4. швейцарська.

13.Що лежить в основі класифікації готелів України?

1. Державний стандарт України. +++
2. Міждержавний стандарт держав-учасниць СНД.
3. проект міжнародної класифікації МГА – ВТО.
4. французька національна класифікація.

14.Сертифікацією називають:

1. видання державного дозволу на надання послуг.
2. перевірку якості послуг на відповідність стандарту. +++
3. реєстрацію готелю в органах місцевої влади.

15.Класичний готельний ланцюг – це:

1. акціонерне товариство.
2. кілька підприємств під єдиним керівництвом. +++
3. об'єднання готелів в рамках певної кампанії.
4. орендні підприємства.

16.Головною частиною бізнес-плану готелю є:

1. експлуатаційна програма. +++
2. організація управління.
3. стратегія маркетингу.
4. фінансовий план.

17.Назвіть, в яких межах визначається оптимальний коефіцієнт завантаженості готелю?

1. 40-60 %.
2. 60-80 %. +++
3. 80-98 %.
4. до 40 %.

18.Головною статтею доходів готельного підприємства є:

1. бронювання місць.
2. додаткові послуги (в тому числі - ресторан).
3. здача в оренду приміщень.
4. продаж номерів і місць. +++

19.Документ, який визначає взаємні обов'язки адміністрації та працівників готелю у справі виконання господарських планів, планів соціального розвитку колективу, тощо називаються:

1. колективний договір. +++
2. правила користування готелями.
3. установчий договір.

20. При розрахунку кількості покоївок використовуються:

1. норми виробітку.
2. норми обслуговування. +++
3. норми часу.

21. Головними умовами запровадження бригадної форми організації та стимулювання праці є:

1. єдність завдання та винагороди. +++
2. єдність підпорядкування.
3. єдність функцій.

22. Єдиним центром управління обслуговування клієнта при ЄСПО є:

1. бюро обслуговування.
2. зав. корпусом.
3. служба порт'є. +++

23. Що є основним документом для надання гостю місця в готелях України?

1. заявка на бронювання.
2. паспорт. +++
3. страховий поліс.

24. Надання яких послуг є безкоштовним в готелях України:

1. виклик швидкої допомоги й доставка кореспонденції. +++
2. прання білизни.
3. користування сауною й басейном.

25. На які види поділяються послуги готелю в залежності від мети задоволення потреб гостя:

1. платні та безкоштовні.
2. побутові, транспортні, медичні, торгівельні тощо. +++
3. стандартні, підвищеного попиту, унікальні.

26. Які органи державної системи охорони здоров'я є органами санітарного контролю готелю:

1. районні (міські) лікарні.
2. районні (міські) санітарно-епідеміологічні станції. +++
3. районні дезінфекційні бюро.

27. Назвіть оптимальну температуру повітря в номері в опалювальний сезон:

1. 16-18⁰C.
2. 18-20⁰C. +++
3. 25⁰C.

28. Які санітарні прибори в номерах при проведенні прибирання після виїзду повинні бути забезпечені бірками за написом „Продезінфіковано”:

1. тільки унітаз.
2. унітаз, умивальник, ванна, біде. +++
3. унітаз, умивальник, піддзеркальна полиця.

29. Назвіть послідовність прибирання кімнат у 2-кімнатному номері:

1. вітальня, спальня, передпокій, санвузол.
2. спальня, вітальня, передпокій, санвузол. +++
3. спальня, вітальня, санвузол, передпокій.

30. Від чого походить назва „готель”?

1. постійний двір для купців.
2. резиденція аристократа, іноземного посла. +++
3. середньовічні „госпиції”.
4. торговельні крамниці з приміщенням для помешкання.

31. В яку історичну епоху на Русі виникає мережа постійних дворів?

1. напередодні революції.
2. у VI ст.
3. у др. пол. XIX ст.
4. у період татаро-монгольського володарювання. +++

32. Що було характерним для вітчизняного готельного господарства післяреволюційного періоду?

1. велике будівництво готелів середнього та низького якісного рівня.
2. велике будівництво за участю зарубіжних фірм.
3. модернізація існуючих готелів.
4. націоналізація готелів та передача їх частини під житло. +++

33. Що було найбільш характерним для розвитку готельного господарства СРСР 60-х років?

1. випереджаюче будівництво відомчих готелів перед комунальними.
2. модернізація існуючих готелів. +++
3. націоналізація готелів.
4. оформлення юридичного статусу готелів.

34. Які форми готельних підприємств домінують на готельному ринку світу?

1. готелі – акціонерні товариства.
2. готельні ланцюги. +++
3. незалежні готелі.
4. орендні підприємства.

35. Які готелі складають найбільшу частину готельного господарства України сьогодні?

1. відомчі.
2. комунальні.
3. орендні.
4. приватні. +++

36. Назвіть цифру забезпеченості готельними місцями в Україні на даний момент:

1. Менше 1.
2. Більше 10.
3. Менше 3. +++
4. Більше 5.

37. Які підприємства розраховані на відпочинок автотуристів?

1. готелі і ботелі.
2. кондомініуми.
3. ротелі і караванінги. +++
4. флотелі і ботокемпінги.

38. Які послуги мають бути представлені в готелях ділового типу:

1. автозаправка.
2. підприємства швидкого харчування.
3. послуги швидкого зв'язку. +++
4. прокат інвентарю для відпочинку.

39. Які підприємства належать до типу рекреаційних?

1. готелі для екскурсійного туризму.
2. казино-готелі.
3. мотелі.
4. туристичні містечка. +++

40. Які з нижченазваних показників можна віднести до типу „статичних”?

1. асортимент послуг.
2. вмеблювання номеру.
3. кваліфікація персоналу.
4. площа приміщень. +++

41. Головний критерій оцінки комфорту номерного фонду:

1. види оздоблювальних матеріалів.
2. набір меблів.
3. наявність і вид санвузла. +++
4. площа номеру.

42. В залежності від кількості місць в номері виділяють номери:

1. SGL, DBL, TWN тощо. +++
2. studio-room, connection-room, duplex тощо.
3. люкс, першого класу, турклас тощо.
4. президентський, королівський, юніор тощо.

43. Форма управління, при якій готель набуває прав на користування ім'ям відомого готельного ланцюга називається:

1. оренда.
2. синдиціювання.
3. управління по контракту.
4. франчайзінг. +++

44. Одним з установчих документів готельного підприємства є:

1. статут. +++
2. бізнес-план.
3. правила внутрішнього трудового розпорядку.
4. правила користування готелем.

45. Що таке „коефіцієнт завантаженості готелю”?

1. відношення кількості місць, що знаходяться в експлуатації, до пропускної здатності готелю. +++
2. відношення кількості місць, що надають під бронювання, до кількості місць, що знаходяться в експлуатації.
3. відношення місць, що знаходяться в ремонті, до пропускної здатності готелю.

46. Серед основних статей витрат готельного підприємства:

1. адміністративно-управлінські витрати.
2. зарплата персоналу та експлуатаційні витрати. +++
3. поточні ремонти.
4. прання білизни та прибирання території.

47. За функціональною ознакою виділяють такі служби готелю, як:

1. адміністративна, комерційна, облікова, кадрова, СПО тощо. +++
2. вищий персонал, середня ланка, молодший персонал тощо.
3. основний та допоміжний персонал.

48. Перелік посад на підприємстві з зазначенням кількості працівників по них називається:

1. норми персоналу.
2. штатний розклад. +++
3. штатний список.

49.Планування роботи персоналу полягає у:

1. нормуванні його кількості.
2. складанні графіків виходу на роботу. +++
3. складанні табелю заробітної плати.

50.СПО з жорстким розподілом функцій персоналу та закріпленням ділянок роботи отримала назву:

1. автономної.
2. єдиної.
3. традиційної. +++

51.В яких межах визначається відповідальність готелів України за збереження майна гостя:

1. адміністрація готелю несе повну відповідальність за усі речі гостя.
2. адміністрація готелю несе повну відповідальність за усі речі гостя в номері, крім цінних, що не були здані на зберігання. +++
3. адміністрація готелю несе повну відповідальність за усі речі гостя, що знаходяться в номері без виключення, якщо гість не порушив правил користування готелем.

52. Яким чином здійснюється оплата за проживання в готелях України згідно правил надання готельних послуг ?

1. плата за проживання стягується погодинно і подобово. +++
2. плата за проживання стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при виїзді після 12⁰⁰.
3. плата стягується щодобово – не менше ніж за добу плюс за половину доби – при заїзді до 12⁰⁰ та виїзді після 12⁰⁰.

53.Який документ є підставою для видання ключа від номеру готелю:

1. візитна картка готелю. +++
2. кредитна картка.
3. паспорт.

54.На які види поділяються послуги готелю в залежності від форми організації їх надання:

1. основні й додаткові.
2. побутові, інформаційні, торгівельні тощо.
1. послуги власне готелю. послуги підприємств, що орендують площі в готелі. +++
3. послуги підприємств міста за угодою з готелем.

55. Назвіть термін змінності білизни в готелі згідно санітарно-гігієнічних норм:

1. постільна білизна – 1 раз на тиждень, рушники – 1 раз на 3 дні. +++
2. постільна білизна – 1 раз на 3 дні, рушники – щоденно.
3. щоденно.

56. Назвіть цифру оптимальної вологості повітря в номері:

1. 20-30 %.
2. 30-60 %. +++
3. 80-90 %.

57. Назвіть послідовність проведення різних видів прибирання номерів протягом дня:

1. на броні, після виїзду, поточна, проміжна. +++
2. на броні, поточна, проміжна, після виїзду.
3. поточна, на броні, після виїзду, проміжна.

58. В яких межах покоївкам дозволяється торкатися речей гостя й переміщувати їх:

1. забороняється взагалі торкатися речей гостя й переміщувати їх.
2. забороняється торкатися речей, крім нічної сорочки (кладуть під подушку), халата (вішають у шафу) й тапочок (виставляють до передпокою). +++
3. може зібрати розкидані речі до валізи. не можна зачіпати нічого на письмовому столі.