

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра туризма и спортивного ориентирования

Бескостова А.А., Воронов Ю.С.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ
для самостоятельной работы студентов
направления подготовки 43.03.02 «Туризм»
очной и заочной формы обучения
по дисциплине
«ОРГАНИЗАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**Смоленск
2019**

УДК 640(75.8)
ББК 65.432я73

Бескостова А.А. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий для самостоятельной работы студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной и заочной формы обучения по дисциплине «Организация средств размещения» / А.А. Бескостова, Ю.С. Воронов. – Смоленск: ФГБОУ ВО «СГАФКСТ», 2019. – 14 с.

Одним из общепризнанных способов объективизации оценки уровня знаний студентов является тестирование.

Тестовые задания предназначены для текущего и итогового контроля знаний по дисциплине «Организация средств размещения». Задания подготовлены в соответствии с рабочей программой дисциплины. Сборник предназначен для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм».

© Бескостова А.А.

© ФГБОУ ВПО «Смоленская государственная академия физической культуры, спорта и туризма»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тесты и вопросники давно используются в учебном процессе и являются эффективным средством обучения. Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Предлагаемые тестовые задания разработаны в соответствии с рабочей программой по дисциплине «Организация средств размещения», что позволяет оценить знания студентов по всему курсу. Данные тесты могут использоваться:

- студентами при подготовке к зачету в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на семинарских занятиях;
- для проверки остаточных знаний студентов, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами законов, учебниками, литературой и т.д.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать один или несколько индексов (цифровое обозначение), соответствующих правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных студентами тестов определяются преподавателем самостоятельно. Рекомендуются следующие критерии оценки:

- 85% – 100% правильных ответов – «отлично»;
- 66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;
- 50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;
- менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

Примерные тестовые задания

1. Что или кто находится в центре маркетинга любого предприятия гостеприимства?
 - турист
 - средства размещения
 - транспорт
 - туроператор

2. Факторы, влияющие на индустрию гостеприимства, определяющиеся воздействием компонентов окружающей действительности, не связанные с функционированием индустрии гостеприимства называются...
 - культурные факторы
 - внешние факторы
 - внутренние факторы
 - политико-правовые факторы

3. Каким термином в туризме принято называть сезон высоких заездов того или иного туристского района?
 - красный сезон
 - синий сезон
 - хороший сезон
 - высокий сезон

4. Что является важным условием привлечения туристов в регион?
 - популярность достопримечательностей
 - охрана окружающей среды
 - повышение комфорта и качества обслуживания
 - повышение квалификации работников питания

5. Как расшифровывается знаменитая формула отдыха «три S»?
 - традиции, пейзаж, досуг
 - отдых, солнце, экскурсии
 - море, солнце, пляж
 - солнце, море, отдых

6. Какой модели гостеприимства в мировой практике не существует?
 - Европейской
 - Азиатской
 - Восточной
 - Восточно-европейской

7. Предприятия, предназначенные непосредственно для обслуживания туристов относятся к ...
 - вторичным
 - первичным
 - главным
 - второстепенным

8. Что называют «мертвым сезоном»?
 - период почти полного отсутствия туристов
 - период среднего притока туристов в дестинацию
 - период ремонта отеля

- период притока туристов в дестинацию

9. Лидером гостиничного бизнеса в США является...

- Hilton
- Forte
- Akkor
- Ritz

10. Отличительная черта Азиатской модели гостеприимства:

- невысокая стоимость услуг
- небольшая вместимость
- сегрегация
- нет системы inclusive

11. Кто ввел определение «Гостеприимство – важнейшее потребительское свойство туристского продукта: умение дать почувствовать клиенту, что ему рады...»

- Г.Пейдж
- И.В.Зорин и В.А.Квартальнов
- Б.Л.Соловьев
- Р.Браймер

12. Отрасль общественного производства, состоящая из предприятий, производящих товары или услуги, предназначенные для реализации на туристском сегменте рынка, это...

- турпродукт
- туристская отрасль
- гостеприимство
- гостиница

13. На какие подразделения делится туристская индустрия в структуре Дж. Уокера?

- гостеприимство и путешествия
- коммерческий сектор и государственный
- путешествия, проживание, питание, отдых
- турагентства, туроператоры, гостиницы

14. По мнению В.А.Квартальнова, одним из основных факторов роста индустрии туризма является...

- рост населения
- рост доходов населения
- улучшение экологической обстановки
- улучшение международных отношений

15. Какой из факторов развития индустрии гостеприимства не является экономико-финансовым?

- рост безработицы
- рост инфляции
- уровень цен на туристские услуги
- рост населения Земли

16. Кому принадлежит авторство основного принципа гостеприимства: «Потребитель всегда прав»?

- Б.Л.Соловьеву и Л.А.Толсовой
- И.В.Зорину и В.А.Квартальнову

- Г.Пейджу
- Р.Браймеру

17. Сколько времени в среднем отводится на уборку номеров?

- 5 – 10 мин.
- 30 – 60 мин.
- 60 – 120 мин.
- 20 – 30 мин.

18. Сколько стандартов чистоты существует для общественных помещений гостиницы?

- 2
- 4
- 10
- 5

19. Кто в службе управления номерным фондом является «глазами и ушами» директора, должен докладывать обо всех подозрительных случаях?

- менеджер
- паж
- ночной аудит
- кассир

20. Какой должна быть численность службы безопасности на гостиницу в 500 номеров?

- не менее 50 человек
- не более 50 человек
- 20 человек
- не более 10 человек

21. Какое время в гостинице называется наиболее «опасными» часами, с точки зрения безопасности?

- 09:00-18:00
- 12:00-18:00
- 18:00-02:00
- 00:00-08:00

22. Кто в гостинице принимает решение об эвакуации?

- директор службы безопасности
- генеральный директор
- управляющий
- сотрудники службы безопасности

23. Кто обеспечивает сохранность имущества в гостинице и порядок при эвакуации (в том числе и при пожаре)

- инженерно-техническая
- служба безопасности
- администрация
- директор отеля

24. В санитарно-техническое оборудование гостиницы не входит...

- водопровод
- отопление
- вентиляция

- энергоснабжение

25. К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов не относятся...

- помощь в экстренных случаях
- выполнение небольших поручений клиентов
- уборка гостиничных номеров и помещений
- сопровождение гостя

26. Укажите стандарты чистоты для помещений гостиницы...

- стандартный и нормальный
- нормальный и элитный
- нормальный и престижный
- престижный и стандартный

27. За что не отвечает служба безопасности?

- радиосвязь
- бронирование номеров
- ключи и замки
- сейфы в номерах

28. Сколько номеров в день должна убирать горничная в гостиницах высокой квалификации?

- на усмотрение горничной
- 10-13
- 18-20
- 5-6

29. В чьи обязанности входит встречать гостя, открывать дверь, вызывать такси, помочь гостю сориентироваться в городе?

- швейцар
- паж (коридорный)
- консьерж
- менеджер

30. Кто возглавляет инженерно-техническую службу в отеле?

- главный инженер или директор по эксплуатации зданий отеля
- административный отдел
- служба инженерных коммуникаций
- директор отеля

31. Кто отвечает за поддержание сложных систем в рабочем состоянии и их ремонте?

- оперативно-диспетчерская служба
- служба технического сервиса
- административный отдел
- инженерная служба

32. Кто отвечает за пожарную безопасность в отеле?

- администрация отеля
- технический директор
- инженерная служба
- служба безопасности

33. В какой отдел входит секретариат, канцелярия, подразделения снабжения, складирования?

- административный
- инженерный
- технический
- эксплуатационный

34. Какая служба отеля может иметь в своем составе мастерскую по ремонту мебели, ковров?

- служба безопасности
- административная служба
- техническая служба
- инженерная служба

35. Администратор входит в службу...

- эксплуатации помещений жилого фонда
- приема и размещения
- хозяйственную
- инженерно-техническую

36. Контроль за расходом воды, электроэнергией, газом осуществляет...

- служба безопасности
- инженерно-техническая служба
- служба приема и размещения
- хозяйственная служба

37. Сколько времени должны храниться записи с камер наблюдения?

- 12 часов
- 48 часов
- 24 часа
- 72 часа

38. Кого заносят в черный список нежелательных клиентов?

- жалобщиков, провоцирующих конфликты
- клиентов, увозящих гостиничное белье
- клиентов, совершивших преступление
- все ответы верны

39. Кто утверждает проект системы безопасности в отеле?

- менеджер
- генеральный директор
- дворецкий

40. Какая служба защищает гостиницу от нападений и террористических актов?

- инженерно-техническая служба
- служба безопасности
- служба приема и размещения
- административная служба

41. Кто занимается сопровождением гостя в номер, объяснением ему основных правил пользования в номере оборудованием?

- багажист

- ночной аудитор
- паж
- швейцар

42. В каком году был принят закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

- 1997 г
- 1999 г
- 1996 г
- 1995 г

43. ВТО рекомендует считать малой гостиницей гостиницу с количеством номеров...

- от 10
- до 20
- до 30
- до 40

44. Период наиболее высокого заезда туристов в году принято называть...

- «горячий сезон»
- «живой сезон»
- «желтый сезон»
- «хороший сезон»

45. Что включает в себя группа «Гостиницы и аналогичные предприятия»?

- санатории и лагеря
- комплексы домов и бунгалов
- мотели и гостиницы
- квартиры и виллы

46. на обслуживание клиентов предварительно забронировавших себе номер уходит не более...

- 2-3 мин
- 3-5 мин
- 5-7 мин
- 8-10 мин

47. «Двойное бронирование» допускает возможность бронирования на...

- 8-20%
- 2-5%
- 5-10%
- 10-15%

48. При опоздании гостя в гостиницу, бронь аннулируется через...

- сутки
- двое суток
- 12 часов
- трое суток

49. Какой норматив времени устанавливается службой приема и размещения для обслуживания высоких гостей?

- 8 минут
- 3 минуты

- 15 минут
- 10 минут

50. Бронирование номеров в гостинице бывает следующих типов ...

- гарантированное и негарантированное
- гарантированное и безлимитное
- качественное
- быстрое

51. Какого способа бронирования номера в отеле не существует?

- письменного
- устного
- компьютерного
- договорного

52. Какая система компьютерного бронирования и резервирования считается наиболее популярной?

- «Amadeus»
- «World»
- «Wista»
- «Point»

53. Сколько основных вариантов компьютерного бронирования номеров существует на практике?

- пять вариантов
- два варианта
- три варианта
- один вариант

54. Какое количество номеров должно быть в отеле «люкс»?

- 10-150
- 100-200
- 400-2000
- 100-400

55. В какой стране категория гостиниц определяется «коронами» или «ключами»?

- Франция
- Англия
- Бразилия
- Россия

56. Гостиницы, с каким количеством номеров, по рекомендации ВТО, считаются малыми?

- до 50 номеров
- до 100 номеров
- до 30 номеров
- до 10 номеров

57. На какие категории делятся все гостиницы?

- высший класс/люкс
- туристский класс/средний
- экономический класс
- туристский класс/средний

низкий класс
люкс класс/высший
- экономический класс
низкий класс
туристский класс
- высший класс
туристский класс
низкий класс

58. Руководит работой службы, решает основные вопросы, конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами...

- администратор
- руководитель службы приема и размещения
- швейцар
- портье

59. ... занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна.

- горничная
- дежурный по этажу
- ночной дежурный
- служащий по уборке помещений

60. ... работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, лифтов, лестничных зон, складских помещений.

- горничная
- дежурная по этажу
- ночной дежурный
- служащий по уборке помещений

61. Квартиры, виллы, особняки, коттеджи относятся к ...

- специализированным предприятиям
- прочим коллективным средствам
- гостиницам и аналогичным средствам
- индивидуальным средствам размещения

62. Служба приема и размещения должна уложиться в следующий норматив при приеме высоких гостей ...

- 3 мин
- 8 мин
- 10 мин
- 6 мин

63. на обслуживание клиентов предварительно забронировавших номер не должно уходить более ...

- 5-7 мин
- 3-5 мин
- 7-10 мин
- 10-13 мин

64. При задержке выезда гостя более чем на 12 часов взимается плата ...

- за 12 часов
- за 36 часов

- не более чем за сутки
- за 48 часов

65. На сколько процентов производится «двойное бронирование» сверх имеющихся номеров?

- 5-10%
- 6-8%
- 4-5%
- 10-15%

66. Персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, относится к типу ...

- «гастрофабрика»
- «дружеский хаос»
- «замороженные»
- «профессионалы»

67. В каком случае бронь аннулируется?

- при опоздании более 12 часов
- при опоздании более суток
- с первой минуты опоздания
- не аннулируется

68. Какой режим работы службы приема и размещения в большинстве гостиниц?

- по 24 часа с 08:00
- по 24 часа с 10:00
- по 24 часа с 12:00
- по 24 часа с 07:00

69. Несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом?

- паж
- багажист
- швейцар
- администратор

70. Какими качествами должны обладать сотрудники службы приема и размещения?

- коммуникабельность
- гостеприимство
- улыбчивость
- все варианты верны

71. Сколько составляет норматив времени при обслуживании группы от 30 до 100 человек?

- 10 минут
- 25 минут
- 30 минут
- 60 минут

72. К каким службам отеля относится коммерческая служба?

- контактная
- неконтактная
- дополнительная
- вспомогательная

73. Как называется персонал, которому присуще вежливость, любезность, доброжелательность, но отсутствуют реальные действия по приему и обслуживанию гостей?

- «замороженные»
- «гастрофабрика»
- «дружеский хаос»
- «профессионалы»

75. Как называется тип бронирования, который предполагает предоплату за номер?

- централизованный
- фиксированный
- гарантированный
- негарантированный

76. Какую предоплату от тарифа номера обычно берут с индивидуальных туристов?

- 30%
- 40%
- 50%
- 60%