

## Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса

### ВОПРОС НА ВЫБОР ОТВЕТА

1. Выберите правильный ответ. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт
  - A- singl
  - Б- dbl
  - В- lux
  - Г.-family
  
2. Как правильно назвать вид размещения, при котором в номере Family размещена семья в составе папа, мама, сын 15 лет и дочь 4 года:
  - A – dbl +dbl
  - Б – dbl + 2ch
  - В - dbl + ext + ch
  - Г. – triple
  
3. Продолжите определение: «Курортные отели - средства размещения, расположенные на курорте ....»
  - A. – и оказывающие дополнительные услуги гражданам, проживающим с детьми и инвалидам
  - Б. – и оказывающие на собственной базе услуги спортивного и развлекательного характера
  - В. - и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов
  - Г. – и предлагающие лечение определённых групп заболеваний
  
4. Выберите правильный ответ. Квартира в аренду – это
  - A. – гостиничное средство размещения;
  - Б. - индивидуальное средство размещения
  - В. – групповое средство размещения
  - Г. – групповое, если расположено в кондомииуме
  
5. Выберите правильный ответ. Рекреация в туристской индустрии – это
  - A - комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемых с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомлённого человека
  - Б – санаторно-курортное лечение
  - В - деятельность, направленная на формирование оптимальных условий отдыха населения
  - Г – помещение, предназначенное для отдыха школьников в течение переменки
  
6. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены
  - A – пансионаты
  - Б – санатории

В – водолечебницы

Г – дома отдыха

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

А – пансионаты

Б – санатории

В – водолечебницы

Г – дома отдыха

8. Выберите правильный ответ. Курорт – это

А – местность, где для лечения и оздоровления используются минеральные воды

Б – местность, где для лечения и оздоровления используется благоприятный климат

В – освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях территория, располагающая природными лечебными ресурсами

Г – приморская территория, оборудованная пляжем

9. Выберите правильный ответ. Пансионат – это

А – лечебно-профилактическое учреждение

Б – организации, предназначенные для отдыха практически здоровых лиц, прибывших, для занятия активными формами туризма

В - оздоровительное учреждение, предназначенное для отдыха практически здоровых людей и профилактики заболеваний с использованием преимущественно природных лечебных факторов

Г – частное предприятие рекреационной направленности

10. Выберите правильный ответ. Метод физиотерапии, связанный с водой, называется

А – талассотерапия

Б – СПА

В – бальнеотерапия

Г – грязелечение

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

А – санаторию

Б – турбазе

В – гостинице курортной

Г – гостинице городской

12. Выберите правильный ответ. Термин «гарантированное бронирование гостиничных услуг» означает -

А- произведенное лично потребителем бронирование

Б- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью

В- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью или частично

Г – бронирование, в случае, если потребитель обещает произвести оплату при заезде

13. Выберите правильный ответ. Аннуляция бронирования гостиничных/туристских услуг может быть произведена:

- А – только по инициативе Заказчика
- Б – только по инициативе Исполнителя
- В – по инициативе Заказчика или Исполнителя
- Г – только, если Заказчик является физическое лицо

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

- А – привлечение внимания потенциальных гостей к услугам отеля и осуществление продвижения и продажи услуг
- Б – реклама гостиницы организации
- В – формирование положительно имиджа организации
- Г - информирование потребителя об акциях и скидках

15 Выберите правильный ответ. Номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трёх и более жилых комнат и дополнительным гостевым туалетом:

- А.- Апартамент
- Б.- Люкс
- В.- Сьюит
- Г.- Студия

16. Выберите правильный ответ. Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе, называется:

- А.- Двухместный номер «твин»
- Б.- Апартамент
- В.- Джуниор сьюит
- Г.- Двухместный номер «дабл»

17. Выберите правильный ответ. Номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более комнат с кухонным уголком:

- А.- Люкс
- Б.- Апартамент
- В.- Сьюит
- Г.- Студия

18. Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях, называется:

- А.- Двухместный номер «твин»
- Б.- Апартамент
- В.- Джуниор сьюит
- Г.- Двухместный номер «дабл»

19. Номер площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат, рассчитанный на проживание одного/двух человек.

- А.- Джуниор сьюит

- Б.- Люкс
- В.- Студия
- Г.- Сьюит

20. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

- А.- Студия
- Б.- Люкс
- В.- Апартамент
- Г.- **Джуниор сьюит**

21. Выберите правильный ответ. На сколько этапов подразделяется работа по подготовке и проведению анимационной программы:

- А.- 2
- Б.- 3
- В.- 5
- Г.- 4

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

- А.- Спортивно-познавательные
- Б.- Спортивно-оздоровительные
- В.- Приключенческо-игровые
- Г.- Культурно-познавательные

### **ВСТАВИТЬ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО**

1. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется туристский \_\_\_\_\_
  2. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия называется \_\_\_\_\_
  3. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента/гостиницы от исполнения обязательств по договору называется \_\_\_\_\_
  4. Определенная сумма денежных средств потребителя /заказчика, внесенная на счет /в кассу организации-исполнителя, которая гарантирует последующую оплату предоставленных услуг, называется \_\_\_\_\_
  5. Платежный документ, представленный на данной картинке, называется \_\_\_\_\_
-



6. Тип питания (тарифный план), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки, называется \_\_\_\_\_

7. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные импортные напитки, называется \_\_\_\_\_

8. Тип питания (тарифный план), при котором гостям не предоставляются бесплатные напитки во время ужина, называется \_\_\_\_\_

9. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время ужина, называется \_\_\_\_\_

10. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время обеда и ужина, называется \_\_\_\_\_

11. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – \_\_\_\_\_ часов.

12. В большинстве отелей временем заезда для гостей является – \_\_\_\_\_ часов.

13. Функционирование игры обеспечивается системой \_\_\_\_\_

Главная задача аниматора – это организация интересного и разнообразного \_\_\_\_\_

15. Функция туристкой анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни, называется \_\_\_\_\_

### **ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

1. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

Тип бара	Месторасположения
1. Ресторан	А. Специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
2. Бар	
3. Кафе	

4. Буфет	<p>Б. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями</p> <p>В. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления</p> <p>Г. Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления</p>
----------	--

Ответ

1	2	3	4

2. Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

Тип бара	Месторасположения
1. Табльдот 2. А парт 3. А ля карт 4. Шведский стол	<p>А. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню</p> <p>Б. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени</p> <p>В. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора</p> <p>Г. Метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки</p>

Ответ

1	2	3	4
В	Б	А	Г

3. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

Тип бара	Месторасположения
1. Американский 2. Английский 3. Континентальный 4. А ля карт	<p>А. Тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню</p> <p>Б. Тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток</p> <p>В. Тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток</p> <p>Г. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток</p>

Ответ

1	2	3	4

4. Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

Тип бара	Месторасположения
1. Лаунж-бар 2. Безалкогольный бар 3. Мини-бар 4. Лобби-бар 5. Пул-бар	А. У бассейна Б. В номерах отеля В. В изолированной зоне Г. В фитнес-центре Д. В зоне ресепшен

Ответ

1	2	3	4	5

5. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

Тип бара	Месторасположения
1. FB 2. NB 3. BB 4. RO	А. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице Б. Проживание, в стоимость которого не включено питание В. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице Г. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

Ответ

1	2	3	4

6. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением, вписав в ответе соответствующие буквы

Тип отеля	Функциональное назначение
1. ботель 2. ротель 3. мотель 4. кемпинг 5. флотель	А. средство размещения для автомобилистов Б. средство размещения, расположенное на воде В. лагерь для авто-, мото-, велотуристов Г. туристский поезд Д. круизный корабль

Ответ

1	2	3	4	5

7. Установите соответствие между гостиничной корпорацией и месторасположением главного офиса, вписав в ответе соответствующие буквы

Гостиничная корпорация	Месторасположение главного офиса
------------------------	----------------------------------

1. W Hotels 2. Four seasons 3. Corinthia 4. Kempinski 5. Accor	А. Германия Б. Франция В. США Г. Канада Д. Мальта
--	---

Ответ

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Установите соответствие между видом трансфера и его описанием

1. Групповой	А. Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией)
2. Индивидуальный трансфер	Б. Туристам гарантируется доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы
3. VIP трансфер	В. Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией) избранным видом транспорта и маркой транспортного средства

1	2	3
---	---	---

9. Установите соответствие между национальной группой туристов и одной из ведущих характеристик, описывающих особенности данной группы

1. Немецкие туристы	А. Выдвигают высокие требования к гигиене и охране окружающей среды
2. Итальянские туристы	Б. Активно выражают эмоции, как вербально, так и жестулицией
3. Японские туристы	В. Требуют в средстве размещения ванну (душа недостаточно)
4. Шведские туристы	Г. Ценят пунктуальность

1	2	3	4
---	---	---	---

10. Сопоставьте наименование религиозной/национальной группы туристов и требование к организации питания данной группы:

1. Туристы-индуисты	А. Требуют исключения из меню мяса говядины
2. Туристы-мусульмане	Б. Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд
3. Туристы-иудеи	В. Требуют исключения из меню мяса свинины
4. Туристы-китайцы	Г. Требуют предоставления большего количества чистой питьевой воды



1	2	3	4

### **ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСВИЙ**

1. Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:

А Кассир, контролер - кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя;	2
Б Печатает чек на контрольно-кассовой машине;	3
В Объявляет покупателю общую стоимость покупок;	1
Г Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком;	4
Д После окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик.	5

1	2	3	4	5

2. Установите последовательность этапов экспертной оценки гостиниц (согласно ПРИКАЗУ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ")

- А.- Оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка)
- Б.- Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям
- В.- Балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям
- Г.- На основании результатов всех предыдущих этапов составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий
- Д.- Оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями настоящего Порядка классификации
- Е.- Балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям

Ответ:

1	2	3	4	5	6

3. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- А. Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- Б. Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- В. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- Г. Уточнить тариф/питание
- Д. Получить аванс / полную оплату от потребителя
- Е. Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

Ответ:

1	2	3	4	5	6