

Міністерство освіти і науки України
Чернігівський національний технологічний університет
Навчально-науковий інститут управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор ЧНТУ

С.М. Шкарлет

" _____ " _____ 2018 р.

ПРОГРАМА

фахового випробування вступників за освітньо-кваліфікаційним рівнем
«магістр» за спеціальністю 242 «Туризм»
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
на базі освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Затверджено
на засіданні кафедри
Протокол № 11
від 16 лютого 2018 р.

Чернігів – 2018

Зміст

1. Мета вступного фахового випробування	3
2. Характеристика змісту програми (опис основних розділів та їх короткий зміст)	3-5
3. Вимоги до здібностей і підготовленості абітурієнтів	5-6
4. Порядок проведення вступного фахового випробування	6
5. Структура екзаменаційного білета	6
6. Критерії оцінювання вступного фахового випробування	6-7
7. Рекомендована література	7-9
	10-45

1. Мета вступного випробування

Метою вступної співбесіди на ОКР «магістр» зі спеціальності 242 «Туризм» (туристична діяльність) є формування контингенту студентів, найбільш здібних до успішного опанування дисциплін означеної спеціальності шляхом оцінки знань та навичок абітурієнтів за напрямками професійно-орієнтованої діяльності спеціаліста.

2. Характеристика змісту програми

Програми вступних випробувань охоплює коло питань, які в сукупності характеризують вимоги до знань і вмінь особи, що бажає навчатися у ЧНТУ з метою одержання освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 242 «Туризм».

Дисципліна «Туристичні ресурси України»

Тема 1. Загальна характеристика природних рекреаційно-туристичних ресурсів України.

Тема 2. Загальна характеристика природно-антропогенних рекреаційно-туристичних ресурсів України.

Тема 3. Загальна характеристика антропогенних рекреаційно-туристичних ресурсів України.

Тема 4. Рекреаційні ресурси Причорноморського рекреаційного району.

Тема 5. Рекреаційні ресурси Приазовського рекреаційного району.

Тема 6. Рекреаційні ресурси Карпатського рекреаційного району.

Тема 7. Рекреаційні ресурси Подільського рекреаційного району.

Тема 8. Рекреаційні ресурси Волинського рекреаційного району.

Тема 9. Рекреаційні ресурси Столичного рекреаційного району.

Тема 10. Рекреаційні ресурси Слобожанського рекреаційного району.

Тема 11. Рекреаційні ресурси Придніпровського рекреаційного району.

Тема 12. Рекреаційні ресурси Донецького рекреаційного району.

Дисципліна «Організація екскурсійної діяльності»

Тема 1. Історія екскурсійної справи в Україні.

Тема 2. Екскурсія та її сутність.

Тема 3. Основні функції та ознаки екскурсії. Класифікація екскурсій.

Тема 4. Основні поняття музеєзнавства. Екскурсійна діяльність в музеях.

Тема 5. Професійна майстерність та особистість екскурсовода.

Тема 6. Методика підготовки екскурсії.

Тема 7. Методика проведення екскурсії.

Тема 8. Техніка ведення екскурсії.

Тема 9. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування.

Тема 10. Сучасний стан і тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг.

Дисципліна «Організація туристичних подорожей»

- Тема 1. Умови створення та функціонування туристичного підприємства.
- Тема 2. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.
- Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів.
- Тема 4. Організація обслуговування клієнтів.
- Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.
- Тема 6. Туристичні перевезення на авіатранспорті та залізничним транспорті.
- Тема 7. Туристичні перевезення на залізничному транспорті.
- Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи.
- Тема 9. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.
- Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання.
- Тема 11. Паспортно-візові формальності.
- Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.
- Тема 13. Страхування в туризмі.
- Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення.
- Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування.
- Тема 16. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.
- Тема 17. Претензійна робота в туризмі.
- Тема 18. Безпека туристичних подорожей.

Дисципліна «Організація готельного господарства»

- Тема 1. Готельне господарство: сутність, функції, його роль у суспільстві.
- Тема 2. Історія розвитку та сучасний стан індустрії гостинності та готельного господарства.
- Тема 3. Класифікація готелів. Міжнародні системи класифікації готелів. Класифікація готелів в Україні.
- Тема 4. Основні фонди готельного господарства, їх відтворення
- Тема 5. Поточні витрати готельного господарства
- Тема 6. Прибуток та рентабельність готельного господарства
- Тема 7. Оплата праці працівників готельного господарства

Дисципліна «Організація ресторанного господарства»

- Тема 1. Ресторанний бізнес як суб'єкт надання послуг харчування.
- Тема 2. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
- Тема 3. Поняття про основні види, методи та форми обслуговування на підприємствах харчування.
- Тема 4. Організація виробництва та надання послуг харчування за типом "кейтеринг". Послуги з організації споживання і дозвілля в закладах ресторанного господарства.
- Тема 5. Особливості організації надання послуг харчування туристам.

Тема 6. Організація послуг харчування в готелях.

Тема 7. Організація харчування в дорозі.

Дисципліна «Туроперейтинг»

Тема 1. Основи туроперейтингу.

Тема 2. Функції туроператорів та турагентів.

Тема 3. Туроперейтинг та агентський бізнес в Україні.

Тема 4. Формування збутової мережі туроператорів.

Тема 5. Зміст робіт з турпроекування.

Тема 6. Переговори з постачальниками послуг та договірний план.

Тема 7. Укладення договорів з постачальниками послуг.

Тема 8. Програма туристичного обслуговування.

Тема 9. Принципи та умови ефективності програми перебування.

Тема 10. Правила розроблення програм перебування туристів.

Тема 11. Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві.

Тема 12. Формування ефективної роботи з клієнтами.

Тема 13. Рецептивний туроперейтинг.

Тема 14. Ініціативний туроперейтинг.

Тема 15. Консолідований туроперейтинг.

Тема 16. Організація туристичних подорожей туроператором.

Дисципліна «Рекреаційні комплекси»

Тема 1. Мета, предмет і завдання вивчення дисципліни.

Тема 2. Архітектурне середовище відпочинку Давнього світу.

Тема 3. Архітектурне середовище відпочинку середньоріччя.

Тема 4. Архітектурне середовище відпочинку «нового» часу.

Тема 5. Планувальна організація рекреаційних територій.

Тема 6. Планувальна організація рекреаційного району і рекреаційної зони.

Тема 7. Планувальна організація рекреаційних комплексів.

Тема 8. Функціонально-планувальна структура рекреаційних установ.

Тема 9. Функціонально-планувальна структура ресторанного господарства в рекреаційних установах.

Тема 10. Інтер'єр як організований внутрішній простір (на прикладі готелів).

Дисципліна «Технологія готельної справи»

Тема 1. Управління готельним підприємством.

Тема 2. Технологія обслуговування в готелях.

Тема 3. Приймання та розміщення гостей.

Тема 4. Технологія прибиральник робіт на підприємствах готельного господарства.

Тема 5. Регламенти процесів в готельному господарстві.

Тема 6. Формування тарифів на готельні послуги.

Тема 7. Стандартизація, ліцензування та сертифікація в готельному господарстві.

Тема 8. Технологія служби продажів і маркетингу.

Тема 9. Технологія інженерно-технічної служби.

Тема 10. Технологія оцінки рівня задоволеності клієнтів якістю. Визначення критеріїв оцінки якості обслуговування.

3. Вимоги до здібностей та рівня підготовленості абітурієнтів

Успішне засвоєння навчальних програм ОКР «магістр» зі спеціальності 242 «Туризм» (туристична діяльність) потребує від абітурієнта наявності освіти за рівнем «бакалавр», а також здібності до оволодіння знаннями, уміннями та навичками в галузі соціально-економічних та професійно-орієнтованих дисциплін.

Для успішного засвоєння освітньо-професійних програм спеціаліста абітурієнти повинні мати базову вищу освіту (диплом бакалавра) та здібності до оволодіння знаннями, уміннями і навичками в галузі соціально-економічних та професійно-орієнтованих дисциплін. Обов'язковою умовою є вільне володіння державною мовою.

Відбір студентів для зарахування здійснюється на конкурсній основі.

4. Порядок проведення вступного фахового випробування

Вступні випробування охоплюють фахові предмети, які передбачені навчальними планами освітньо-кваліфікаційного рівня «спеціаліст» за напрямом підготовки «Туризм» та складаються із тестових завдань з наступних дисциплін: «Туристичні ресурси України», «Організація екскурсійної діяльності», «Організація туристичних подорожей», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Туроперейтинг», «Рекреаційні комплекси», «Технологія готельної справи».

Вступні випробування проводяться у вигляді письмового іспиту.

5. Структура екзаменаційного білета

Завдання для вступного фахового випробування для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «спеціаліст» на основі відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» включає:

- номер білету (всього 30 варіантів завдань однакового за складністю рівня);
- чотири завдання з дисциплін «Туристичні ресурси України», «Організація екскурсійної діяльності», «Організація туристичних подорожей», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Туроперейтинг», «Рекреаційні комплекси» «Технологія готельної справи» (по 25 балів кожне);
- шкала оцінювання за 100 бальною шкалою (від 100 до 200 балів).

6. Критерії оцінювання вступного фахового випробування

За результатами вступних випробувань проводиться оцінка рівня фахових знань за наступними критеріями:

Завдання	Бали
Тестові завдання з дисципліни «Туристичні ресурси України»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Організація екскурсійної діяльності»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Організація туристичних подорожей»	25 балів
Тестові завдання з «Організація готельного господарства»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Організація ресторанного господарства»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Туроперейтинг»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Рекреаційні комплекси»	25 балів
Тестові завдання з дисципліни «Технологія готельної справи»	25 балів
Максимальна кількість балів 200	

При визначенні кількості балів за відповідь необхідно враховувати:

- 1) відповідність змісту відповіді сутності поставленого завдання та повноту відповідей (враховується обсяг відповіді по кожному завданню і кількість вирішених завдань):
 - якщо відповідь повністю відповідає сутності поставленого завдання, то вона оцінюється на 100% визначеної кількості балів, які студент може отримати за правильну відповідь;
 - якщо відповідь відповідає сутності завдання з незначними зауваженнями, тоді вона оцінюється на 80...95% визначеної кількості балів, які студент може отримати за правильну відповідь;
 - якщо відповідь відповідає змісту завдання з суттєвими зауваженнями, тоді вона оцінюється на 50...80% визначеної кількості балів за відповідь, які студент може отримати за правильну відповідь;
 - якщо відповідь не повна, тоді вона оцінюється на 0...50% визначеної кількості балів, які студент може отримати за правильну відповідь;
 - 2) логічність відповідей на питання теоретичного характеру.
- Загальна кількість балів (максимум 100 балів) визначається шляхом підсумовування балів за виконання окремих задач, після чого здійснюється перерахування цих балів в чотирьохбальну оцінку згідно з таблицею:

Підсумкова кількість балів за кожне питання	Кількість балів
100%	25
80-95%	20-24
50-80%	12-19
0-50%	0-11

7. Рекомендована література

Туристичні ресурси України

1. Рекреаційно-туристичні ресурси України з основами туристичного ресурсознавства: навчальний посібник. Вид.2, доп і перероб. / Н.О.Алешугіна, О.В.Барановська, М.О.Барановський, О.О.Зеленська, І.В.Смаль, І.М.Філоненко. – Ніжин: ФОП Лук'яненко В.В. ТПК «Орхідея», 2015. – 492 с.
2. Алешугіна Н.О. Зеленська О.О. Туристичні ресурси України: конспект лекцій. – Ніжин: ФОП Лук'яненко ТПК “Орхідея”, 2013 р. – 176 с.
3. Любіцева О.О., Панкова Є.В., Стафійчук В.І. Туристичні ресурси України. Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2007. - 369 с.

Організація екскурсійної діяльності

1. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР.
2. В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська Екскурсознавство і музеєзнавство: Навчальний посібник.-К.:Альтерпрес, 2007 – 462с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги – ХХІ, 2003 – 300с.

Організація туристичних подорожей

1. Бабарицька В.К, Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альт прес, 2004. – 288 с.
2. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
3. Туристична діяльність. Нормативна база./ Роїна О.М. – К.: КНТ, 2005. – 448 с.
4. Основи туристичної діяльності: Підручник/ За ред. Т.Г.Сокола
5. В'їзний туризм: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / П.Ф.Коваль, Н.О.Алешугіна, Г.П.Андреєва, О.О.Зеленська та ін. – Ніжин: ТПК “Орхідея”, 2010. – 304 с. – 12,5 д.а.
6. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
7. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) – 2-е вид., перероб. та доп. – К.: „Альтпрес”, 2003. – 436 с.: іл., картосхеми.
8. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: Навчально- методичний посібник. — Івано-Франківськ: НАІР, 2014. — 364 с.
9. Голосюк С.С., Нездоймінов С.Г.Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності; Навчальний посібник. Київ. ЦНЛ– 2017. -178с.

Організація готельного господарства

Основна

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / для студентов высш. учеб. заведений / С. И. Байлик. - 2-е изд. перераб. и доп.. - К.: Дакор, 2009. - 368 с.
2. Байлик С. И. Організація готельного господарства: підручник / С. И. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків: ХНУМГ ім. О. м. Бекетова, 2015. - 329 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. - К. Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2006. - 448 с.
4. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посібник / Г. Я. Круль. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
5. Мальська М. П. **Готельний** бізнес: теорія та практика. Підручник. - 2-вид. перероб. та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 472 с.
6. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. - Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. - 288 с.
7. Проектування готелів: навч. посібник [для студ. вищ. навч. закл.] / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. - К.: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т, 2012. - 340 с.
8. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-**готельного** підприємництва. Навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. - К.: ЦУЛ, - 2007. - 300 с.

Додаткова

9. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. - 314 с.

Організація ресторанного господарства

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. - К.: ЦУЛ, 2017. - 342 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства [Текст] / В.В.Архіпов. - К.: ЦУЛ, фірма "Інкос", 2017. - 280с.
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О.- К.: Центр учбової літератури, 2017 - 584 с.

Туроперейтинг

1. Бабарицька В.К. Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг, Видавництво: Альтерпрес, К.2009р. -288с.
2. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навчальний посібник -К. Альтпрес, 2003. - 104с.
3. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник /О.О. Любіцева,

В.К. Бабарицька. –К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008р. – 335с.

4. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. –К. Знання, 2008 р. -661с.

5. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: навчальний посібник –К.:КНТЕУ, 2003р. -156с.

6. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник –К.: Атіка, 2006. -254 с.

Рекреаційні комплекси

Основна

1. Безлюбченко О. С. Планування і благоустрій міст: навчальний посібник / О. С. Безлюбченко, О. В. Завальний, Т. О. Черноносова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 204 с.

2. Безлюбченко О. С. Планування і благоустрій міст: навчальний посібник / О. С. Безлюбченко, О. В. Завальний, Т. О. Черноносова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 204 с.

3. Лукьнова Л.Г., Цыбух В.И. Рекреационные комплексы: Учеб. пособие / Под общ. Ред. В.К. Федорченко. – К.: Вища шк., 2004. – 346с.

4. Містобудування. Довідник проектувальника / за ред. Т. П. Панченко. – К.: Укрархбудінформ, 2001. – 192 с.

5. Поколодна М. М. Конспект лекцій по дисципліні «Рекреаційні комплекси» (для студентів 4 курсу денної і заочної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, галузі знань 0201 «Культура», галузі знань 0307 «Туризм» напряму підготовки 6.020107 «Туризм») / М. М. Поколодна, А. А. Рябев, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 116 с.

6. Проектування готелів : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл./ А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. ; за ред. А.А. Мазаракі. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. - 340 с.

Додаткова

7. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: Учебник для вузов / В.В.Адамович, Б.Г.Бархин, В.А.Варежкин и др.; Под общ. Ред. И.Е.Рожина, А.И.Урбаха.ю – 2-е изд., перераб. И доп.. – М.: Стройиздат, 1984. -543 с.

8. Самойлова, Н. В. Проектирование туристической базы отдыха [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Н. В. Самойлова ; М-во образования и науки Росс. Федерации, Волгогр. гос. архит.-строит. ун-т.— Волгоград : ВолгГАСУ, 2012. – 75 с.

9. Стаускас, В. П. Градостроительная организация районов и центров отдыха [Текст] / В. П. Стаускас. – Л. : Стройиздат, 1977. – 164 с.

Технологія готельної справи

Основна

10. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / для студентов высш. учеб. заведений / С. И. Байлик. - 2-е изд. перераб. и доп.. - К.: Дакор, 2009. – 368 с.
11. Байлик С. И. Організація готельного господарства: підручник / С. И. Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків: ХНУМГ ім. О. м. Бекетова, 2015. - 329 с.
12. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. - К. Київ. нац. торг.-економ. ун-т, 2006. - 448 с.
13. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посібник / Г. Я. Круль. - К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
14. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. - 2-вид. перероб. та доп. - К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
15. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
16. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, – 2007. – 300 с.

Додаткова

17. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для нач. проф. образования / под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001, - 208 с.
18. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. сред. проф. Образования / М. А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 208 с.

Екзаменаційні білети

Дисципліна «Туристичні ресурси України»

1. Вкажіть область України, де спелеоресурси природного походження набули незначного поширення:

- а.) Чернівецька;
- б.) Тернопільська;
- в.) Чернігівська.

2. Низовини займають:

- а.) 5% території України;
- б.) 25% території України;
- в.) 70% території України.

3 Вкажіть форму рельєфу, яка входить до складу Придніпровської височини:

- а.) Медобори;
- б.) Опілля;
- в.) Канівські гори.

4. Кліматичними курортами Лісової зони України є:

- а.) Пироговка, Сосновка, Брюховичі;
- б.) Ворзель, Лютіж, Дениші;;
- в.) Шешори, Ясіня, Чинадійово.

5. Кліматичні умови Карпат є:

- а.) субкомфортними та комфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;
- б.) субкомфортними та некомфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;
- в.) комфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;

6. Який з об'єктів є національним природним парком?

- а.) Шацький;
- б.) Міжрічинський;
- в.) Дунайський

7. За площею в Україні переважають:

- а.) національні природні парки
- б.) ботанічні сади
- в.) заказники

8. За кількістю в Україні переважають:

- а.) національні природні парки

- б.) ботанічні сади
- в.) пам'ятки природи

9. Який з об'єктів є регіональним ландшафтним парком?

- а.) Шацький;
- б.) Міжрічинський;
- в.) Дунайський

10. Найбільшими обсягами рекреаційної діяльності в Україні характеризуються:

- а.) біосферні заповідники
- б.) природні заповідники
- в.) національні природні парки

11. Найбільша кількість археологічних пам'яток національного значення зосереджена:

- а.) в Чернігівській області;
- б.) в Києві та Київській області;
- в.) в Херсонській області

12. Найбільша кількість подійних ресурсів зосереджена:

- а.) у м.Київ;
- б.) у Київській області
- в.) у Львівській області

13. Найбільш масовими в Україні є:

- а.) краєзнавчі музеї
- б.) етнографічні музеї
- в.) художні музеї

14. Найбільша кількість монастирів знаходиться на території:

- а.) Львівської області;
- б.) Закарпатської області
- в.) Івано-Франківській області

15. Гори займають:

- а.) 5% території України;
- б.) 7% території України;
- в.) 20% території України.

16. Вкажіть форму рельєфу, яка не є височиною:

- а.) Середньоруська ...
- б.) Поліська ...
- в.) Подільська ...

17. Найбільш освоєними в туристичному відношенні є такі хребти Український Карпат:

- а.) Горгани та Чивчини;
- б.) Вулканічний хребет;
- в.) Бескиди та Покутсько-Буковинські Карпати.

18. Найбільш відвідуваними в Кримських горах є місцевості:

- а.) Карабі -яйла, хребет Кара-Коль;
- б.) Великий Кримський каньйон;
- в.) Демерджі-яйла, хребет Чатирдаг.

19. Вкажіть область України, де спелеоресурси природного походження набули незначного поширення:

- а.) Чернівецька;
- б.) Тернопільська;
- в.) Чернігівська.

20. Найбільш забезпеченими печерами антропогенного походження є:

- а.) Київська, Чернігівська та Львівська області;
- б.) Чернігівська, Сумська та Полтавська області;
- в.) Київська, Чернігівська області та АР Крим.

21. Вкажіть форму рельєфу, яка не входить до складу Подільської височини:

- а.) Медобори;
- б.) Опілля;
- в.) Канівські гори.

22. Кліматичні умови Полісся є:

- а.) субкомфортними та комфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;
- б.) субкомфортними та некомфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;
- в.) комфортними для організації рекреаційно-туристичної діяльності;

23. Гірськими кліматичним курортами України є:

- а.) Ворохта, Яремча, Славське;
- б.) Аркадія, Лузанівка, Лебедівка;
- в.) Пироговка, Сосновка, Брюховичі.

24. Кліматичними курортами Лісостепу України є:

- а.) Пироговка, Сосновка, Брюховичі;
- б.) Ворзель, Лютіж, Дениші;;
- в.) Шешори, Ясіня, Чинадійово.

25. Який з гідрологічних об'єктів не є водоспадом?

- а.) Шипіт;
- б.) Учансу;
- в.) Бребенескул.

26. Найбільшими приморським рекреаційними ресурсами володіють:

- а.) Херсонська область;
- б.) АР Крим;
- в.) Одеська область.

27. Бішофіт видобувають:

- а.) у Львівській області;
- б.) в Криму;
- в.) в Чернігівській області.

28. Із сакральних споруд туристичними ресурсами завжди є:

- а.) костели;
- б.) монастирі;
- в.) собори.

29. Найбільша чисельність пам'яток архітектури зосереджена:

- а.) у Київській області;
- б.) у Львівській області;
- в.) у АР Крим

30. Найбільша кількість біосоціальних ресурсів зосереджена:

- а.) у Київській області;
- б.) у Львівській області;
- в.) в АР Крим.

Ключі до тестів:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	В	11	Б	21	В
2	В	12	А	22	Б
3	В	13	А	23	А
4	Б	14	А	24	А
5	Б	15	А	25	В
6	А	16	Б	26	Б
7	А	17	В	27	В
8	В	18	В	28	Б
9	Б	19	В	29	Б
10	В	20	В	30	А

Дисципліна «Організація екскурсійної діяльності»

1. Коли в Україні започаткували діяльність перші курси екскурсоводів?

- а) у 1915 році;
- б) 1991 році;
- в) у 1910 році;
- г) у 1957 році.

2. Відповідно до українського законодавства, до екскурсійних послуг відноситься:

- а) відвідування музею;
- б) послуги в анімації;
- в) екскурсія – урок;
- г) послуги перекладача.

3. Згідно з українським законодавством, до складу екскурсії обов'язково повинні включатись наступні послуги:

- а) розповідь та перевезення;
- б) розповідь та показ;
- в) розклад роботи музею;
- г) послуги екскурсовода.

4. Екскурсійна методика – це

- а) сукупність ознак екскурсії;
- б) характерні та супутні методи;
- в) стандартні методи ведення екскурсії;
- г) сукупність чітких правил і вимог, що відносяться до екскурсії.

5. Виберіть документ, який містить визначення терміну «екскурсія» щодо проектування послуг:

- а) Закон України «Про туризм»;
- б) «Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності» №142;
- в) ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения»;
- г) ГОСТ 2868.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг».

6. Вибрати правильне твердження щодо мінімальної тривалості екскурсії:

- а) 45 хвилин;
- б) 60 хвилин;
- в) 30 хвилин;
- г) 90 хвилин.

7. Згідно з українським законодавством, послуга «екскурсія» надається замовнику за таких умов:

- а) наявності договору на послуги;
- б) наявності автобуса;
- в) наявності заяви замовника;
- г) наявності тексту екскурсії.

8. Вибрати екскурсію, яка відрізняється за змістом від інших:

- а) оглядова екскурсія по місту;
- б) екскурсія – урок;
- в) екскурсія – масовка;
- г) екскурсія – концерт.

9. Технологічна карта екскурсії – це:

- а) технологічний документ, який визначає логічну послідовність огляду визначених об'єктів за маршрутом;
- б) технологічний документ, який актуалізує зміст тексту екскурсії;
- в) технологічний документ, який актуалізує зміст тексту екскурсії та наводить маршрут екскурсії;
- г) технологічний документ, який визначає логічну послідовність огляду визначених об'єктів за маршрутом та схему маршруту.

10. Вибрати рису, яка є зайвою для характеристики контрольного тексту екскурсії:

- а) стислість інформації;
- б) установлення порядку огляду;
- в) урахування побажань клієнтів;
- г) цитати з джерел.

11. Управління рухом екскурсії здійснюється на підставі:

- а) контрольного тексту екскурсії;
- б) дозволу державної районної адміністрації на маршрут;
- в) дозволу на провадження туристичного супроводу;
- г) схеми маршруту транспортної екскурсії.

12. Вибрати правильне твердження:

- а) контрольний текст – технологічний документ, який включає науковий, актуалізований зміст інформації, що надається екскурсантам;
- б) контрольний текст – ретельно підібраний і вивірений по маршруту матеріал, який є основою щодо усіх екскурсій за даною темою;
- в) контрольний текст – ретельно підібраний по джерелам матеріал, який є основою щодо усіх екскурсій за даною темою;
- г) контрольний текст – ретельно підібраний і вивірений по джерелам матеріал, який є основою щодо розповіді.

13. Яка ознака не є обов'язковою для всіх екскурсій?

- а) наявність теми;
- б) активна діяльність учасників;
- в) заздалегідь спланований маршрут;
- г) наявність транспортного засобу.

14. За змістом екскурсії класифікують за такими ознаками:

- а) обзорні і тематичні;
- б) музейні, виробничі, міські;
- в)учбові, спеціальні, пробні;
- г) за бажанням екскурсантів.

15. Дозвіл на туристичний супровід має право не одержувати:

- а) керівник туристичної групи;
- б) екскурсовод;
- в) аніматор на круїзному судні;
- г) гід-перекладач.

16. Термін «екскурсія» має походження:

- а) з грецької мови;
- б) з французької мови;
- в) з російської мови;
- г) з німецької мови.

17. 5. Вибрати неправильне твердження щодо ознак екскурсії:

- а) відсутність руху екскурсантів;
- в) здійснення екскурсії фахівцем;
- г) обмеження терміну тривалості екскурсії;
- в) неможливість отримання доходів екскурсоводом під час здійснення екскурсії.

18. Згідно з законодавством, учасниками відносин, що виникають при здійсненні екскурсійної діяльності є:

- а) гіді та гіді-перекладачі;
- б) споживачі туристичних послуг і суб'єкти туристичної діяльності;
- в) споживачі туристичних послуг, суб'єкти туристичної діяльності і професійні учасники туристичного ринку;
- г) споживачі екскурсійних послуг, підприємства індустрії туризму та фахівці туристичного супроводу.

19. До категорії анімаційних послуг в музеях відносять:

- а)екскурсійні;
- б) рекреаційні;
- в) спортивно-оздоровчі;
- г) торгово-побутові.

20. В якій з екскурсій не указана форма її проведення:

- а) екскурсія – лекція «Лівадійський палац»;
- б) екскурсія по старовинному центру Києва;
- в) екскурсія – масовка «Аккерманська фортеця»;
- г) пішохідна екскурсія по Києво-Печерській Лаврі.

21. Який з фахівців музею займається підготовкою експозицій?

- а) менеджер з анімаційної діяльності;
- б) методист-екскурсовод;
- в) менеджер музею;
- г) науковий співробітник.

22. З якої країни має походження термін «музей»?

- а) Греції;
- б) Франції;
- в) Італії;
- г) Англії.

23. Вибрати неправильне твердження про основні функції музею:

- а) функція документування;
- б) функція освіти та виховання;
- в) функція організації вільного часу;
- г) функція професійної підготовки екскурсоводів.

24. Вибрати правильне визначення поняття «музеєзнавство»:

- а) музеєзнавство визначається як практика, теорія і історія музейної справи в їх розвитку і вивченні;
- б) результат діяльності музею по задоволенню відповідних потреб людини;
- в) діяльність, спрямована на створення доброго настрою у туристів, включаючи організацію їх особистої участі у музейних екскурсіях та заходах;
- г) система знань і заходів, спрямована на формування позитивного враження у екскурсантів від відвідування музеїв.

25. Обов'язковою підставою для здійснення екскурсоводом екскурсійної діяльності в Україні є:

- а) міждержавний стандарт ГОСТ 2861101-96 «Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование туристських услуг»;
- б) свідоцтво про державну реєстрацію фізичної особи–підприємця;
- в) бюджет екскурсовода;
- г) усі відповіді правильні.

26. Який документ визначає кваліфікацію екскурсовода:

- а) відповідний диплом (сертифікат);
- б) наряд-путівка;
- в) бейдж екскурсовода;
- г) ваучер.

27. Обов'язки екскурсовода (гіда - перекладача) визначені у документі:

- а) кваліфікаційна характеристика;
- б) наряд-путівка;
- в) ваучер;
- г) карта – схема маршруту.

28. Хто затверджує технологічну карту екскурсії:

- а) керівник туристично-екскурсійного підприємства;
- б) установи ДАІ;
- в) замовник екскурсійних послуг;
- г) український екскурсійно-методичний центр.

29. Екскурсовод, гід-перекладач повинен обов'язково:

- а) проводити екскурсію, забезпечуючи зміст у відповідності до контрольного тексту та технологічної карти екскурсії;
- б) проводити екскурсію згідно індивідуального тексту екскурсії та технологічної карти екскурсії;
- в) проводити екскурсію згідно технологічної карти та теми;
- г) проводити екскурсію згідно маршруту.

30. Методична рада екскурсії установи здійснює:

- а) акредитацію екскурсоводів;
- б) керівництво методичними секціями;
- в) видачу дозволів на екскурсійну діяльність;
- г) скасовує дозволи.

31. Екскурсійний показ – це:

- а) процес реалізації принципу наочності, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом або декількома об'єктами одночасно;
- б) процес реалізації принципу наочності, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом або декількома об'єктами на маршруті;
- в) процес реалізації принципу науковості, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом;
- г) процес реалізації принципу показу, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом або декількома об'єктами одночасно.

32. Показ об'єкта – це:

- а) обов'язкова система дій екскурсантів;
- б) наявність екскурсійного матеріалу щодо показу;
- в) система цілеспрямованих дій екскурсовода та екскурсантів, спостереження об'єктів під керівництвом фахівця;
- г) будь-яка форма дій екскурсовода щодо демонстрації об'єктів.

33. До умов показу належить:

- а) правильно обрані точки показу;
- б) споглядання;
- в) одиничні прийоми;
- г) вказівки екскурсантів.

34. При показі об'єкту екскурсовод користується:

- а) схемою послідовності дій;
- б) навичками екскурсовода;
- в) довідкою;
- г) часом показу.

35. Вибрати правильне твердження щодо прийому попереднього огляду:

- а) використовується у той момент, коли екскурсанти перебувають на місці розташування пам'ятника;
- б) використовується у той момент, коли екскурсанти перебувають в автобусі;
- в) використовується у той момент, коли екскурсанти вирушають до місця розташування пам'ятника;
- г) використовується у той момент, коли екскурсанти розглядають буклети.

36. Згідно з класифікацією методичних прийомів екскурсії, прийом характеристики – це:

- а) визначення відмітних властивостей та якостей предмета;
- б) форма викладу матеріалу;
- в) довідка про історичну подію;
- г) довідка про зовнішні сторони об'єкта.

37. З якою ціллю проводять виробничо-економічні екскурсії?

- а) показу технологічного процесу виробництва;
- б) професійної орієнтації молоді;
- в) розкриття змісту питань щодо собівартості й якості, конкурентоспроможності продукції, наукової організації праці;
- г) розкриття змісту проблем виробництва.

38. Указати неправильне твердження про процес розроблення екскурсійних послуг

- а) екскурсія повинна розроблятися виключно групою екскурсоводів;
- б) розробкою екскурсійних послуг займаються екскурсійні бюро та туроператор;
- в) після затвердження екскурсії керівництвом фірми права власності переходять від автора-розробника до власника фірми;
- г) екскурсоводи передають технологічні документи екскурсії керівництву фірми.

39. Яку назву має комплекс заходів, спрямований на організацію проведення екскурсії і створення сприятливих умов для сприймання матеріалу?

- а) техніка проведення екскурсії;
- б) екскурсійна методика;
- в) екскурсійна діяльність;
- г) технологія обслуговування.

40. Яку графу не містить методична розробка екскурсії?

- а) «зупинки»;
- б) «об'єкт показу»;
- в) «методичні вказівки»;
- г) «опис об'єкта».

Ключі до тестів:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	А	11	А	21	Г	31	А
2	А	12	Б	22	А	32	В
3	Г	13	Б	23	В	33	А
4	В	14	А	24	А	34	А
5	Г	15	А	25	Б	35	В
6	В	16	Б	26	А	36	А
7	А	17	В	27	А	37	А
8	А	18	Г	28	В	38	Б
9	Г	19	Б	29	А	39	Б
10	Б	20	В	30	В	40	А

Дисципліни «Організація готельного господарства»

1. Перші письмові згадки про спеціалізовані засоби розміщення містяться у:

- а.) вердикт імператора Карла Великого (742-814 рр.);
- б.) кодексі вавилонського царя Хаммурапі (1792-1750 рр.);
- в.) Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг;
- г.) перепису 1577 р. в Англії та Уельсі.

2. Караван-сараї з'явилися в:

- а.) у Вірменії в XIII ст.;
- б.) Граубюндені (Швейцарія, 881 р.);
- в.) регіонах Стародавньої Персії, Середньому Сході та Закавказзі;
- г.) Стародавньому Римі в III-IV ст.

3. В якій країні караван-сараї поділялися на *харанарі* та *пндуки*:

- а.) Вірменія;
- б.) Туреччина;
- в.) Персія;
- г.) Єгипет.

4. Заклад «Hospice de Beaune», відомий під іншою назвою «Hotel Dieu» («Дім Бога») заснований у:

- а.) 1794 р. у Нью-Йорку;
- б.) 1282 р. у Флоренції;
- в.) 1444 р. у Бургундії;
- г.) 1876 р. на вокзалі міста Топіка (адміністративний центр штату Канзас).

5. У якій країні виникли перші великі засоби розміщення готельного типу, які отримали назву «отель»? Розміщувалися у спеціалізованих приватних палацах і розкішних державних особняках.

- а.) у Франції наприкінці XVI ст.;
- б.) у Баден-Бадені (Німеччина) у 1801 р.;
- в.) у США в 1831 р. в Нью-Йорку;
- г.) в Англії у 1652 р. (Лондон).

6. У дослівному значення слово «готель» означає:

- а.) створений для людей;
- б.) міський палац магнатів;
- в.) спокійний дім;
- г.) затишний куток.

7. У якій країні отримали поширення фахверхові придорожні готелі типу inn. У конструкції виділявся кам'яний цоколь над яким формувався дерев'яний каркас (фахверха) в один-два поверхи:

- а.) Англія;
- б.) Німеччина;
- в.) Литва;
- г.) Польща.

8.В якому році в Нью-Йорку на Бродвеї відкрився перший готель, що виконував функції комерційного засобу розміщування:

- а.) 1831 р.;
- б.) 1854 р.;
- в.) 1848 р.;
- г.) 1794 р..

9.Хто із президентів США був власником таверни:

- а.) Сезар Риц (1897-1908 рр.);
- б.) Томас Джефферсон (1801-1809 рр.);
- в.) Джеймс Монро (1817-1825);
- г.) Джон Адамс (1797-1801 рр.).

10.Англійське слово «hospice» (гостинність) походить від старофранцузького «hospice» та означає:

- а.) будинок для приймання подорожніх;
- б.) будинок для ночівлі;
- в.) харчевня;
- г.) доходний дім.

11.Найбільш давніми будинками, які побудовані з метою приймання гостей є:

- а.) караван-сараї;
- б.) мотелі;
- в.) туристичні бази;
- г.) таверни.

12.Гостинність – це:

- а.) сфера прийому іноземних туристів;
- б.) готельне обслуговування;
- в.) рівень обслуговування міжнародних туристів;
- г.) гармонічне поєднання виробництва туристичних послуг;

13.Готинність в туризмі – це:

- а.) гармонійне поєднання туристичних послуг, комфортності та люб'язної поведінки персоналу;
- б.) приймання гостя;
- в.) запрошення гостя;
- г.) відправка гостей в подорож.

14. Експлуатаційна програма готелю це:

- а.) обґрунтований строк функціонування будівлі готелю;
- б.) це техніко-економічне обґрунтування діяльності готелю у ринкових умовах, програма його діяльності; характеризує модель готелю в майбутньому;
- в.) проектний об'єм послуг готелю у натуральному та вартісному значенні;
- г.) план готелю щодо розміщення гостей.

15. Коефіцієнт використання номерного фонду (коефіцієнт завантаження готелю) розраховується:

- а.) як відношення кількості оплачених місце-днів на пропускну спроможність готелю;
- б.) як різниця між максимальною пропускнуою спроможністю готелю (загальною кількістю місце-днів) та кількістю місце-днів перебування в капітальному, поточному ремонтах, реконструкції та у зв'язку з іншими об'єктивними причинами;
- в.) як відношення кількості оплачених місце-днів до числа гостей готелю;
- г.) як відношення виручки готелю на середній час проживання одного гостя.

16. Коефіцієнт заповнюваності номерів розраховується як:

- а.) ділення зайнятих номерів на наявні номери;
- б.) ділення кількості гостей на кількість місць в готелі;
- в.) ділення кількості зайнятих місць на кількість номерів в номерів в ремонті
- г.) ділення зайнятих номерів на наявні номери.

17. Середня кількість місць в готелі у плановому періоді розраховується як:

- а.) сума множення кількості місць на кількість місяців їх наявності в плановому періоді;
- б.) різниця між плановою кількістю гостей та їх реальної кількості;
- в.) сума множення кількості місць на вартість номеру до кількості гостей в плановому періоді;
- г.) кількість днів в плановому періоді помножена на коефіцієнт середнього завантаження готелю.

18. Пропускна спроможність готелю на плановий період визначається як:

- а.) кількість днів в плановому періоді помножена на коефіцієнт середнього завантаження готелю;
- б.) сума множення кількості місць на вартість номеру до кількості гостей в плановому періоді;
- в.) відношення виручки до середньооблікової чисельності персоналу готелю;
- г.) різниця між плановою кількістю гостей та їх реальної кількості.

19.) Показник стимулювання виручки готелю розраховується як:

- а.) відношення виручки до фонду заробітної плати;
- б.) відношення валового доходу до фонду заробітної плати;

- в.) відношення фонду заробітної плати до середньооблікової чисельності персоналу готелю;
- г.) ділення кількості гостей на кількість місць в готелі.

20. Методами, які дозволяють поводити вимірювання ступеню задоволення туристів готельними послугами :

- а.) система скарг і пропозицій, що передбачає надання клієнтам бланків для відповідей; анкетні дослідження реального рівня якості послуг та можливість пізнання причин їх низької якості; прозора купівля послуг; аналіз втрат клієнтів;
- б.) анкетування; метод мозкового штурму; екстраполяція;
- в.) кількісні та якісні;
- г.) анкетні дослідження реального рівня якості послуг; прогнозування; кореляційний аналіз.

21. Перевагами обов'язкової категоризації готельних закладів можна вважати :

- а.) відповідність міжнародним стандартам класифікації; підвищення загального рівня якості;
- б.) зрозумілий для клієнта рівень закладу щодо надаваних послуг;
- в.) підвищення туристичного рівня всієї країни;
- г.) зрозумілий для клієнта рівень закладу щодо надаваних послуг; наведення порядку в готельному ринку, коли заклади розміщення отримують відповідну категорію; відповідність міжнародним стандартам класифікації; підвищення загального рівня якості; підвищення туристичного рівня всієї країни

22. Найбільш важливими показниками якості при оцінці послуг закладів розміщення є:

- а.) комфорт, зручність, дотримання норм категоризації, упровадження нових житлово-побутових технологій;
- б.) громадська думка, наявність закладів харчування, наявність туристичного бюро, наявність системи якості на підприємстві;
- в.) ємкість готелю, наявність закладів харчування, наявність системи якості на підприємстві;
- г.) дотримання норм категоризації, упровадження нових житлово-побутових технологій.

23. У який час у готельній індустрії процвітав Конрад Хилтон ?

- а.) в 40-х роках XX ст.;
- б.) в 50-х роках XX ст.;
- в.) в 60-х роках XX ст.;
- г.) в 20-х роках XX ст..

24. В який час Цезар Ритс сформував готельний ланцюг:

- а.) з 1867-1904 рр.;
- б.) з 1868-1905 рр.;

- в.) з 1870-1907 рр.;
- г.) з 1871-1908 рр..

25. Кому належать слова «Клієнт завжди правий» ?

- а.) Є. Статлер;
- б.) К. Хилтон;
- в.) Б. Марриот;
- г.) Ц. Ритц.

26. Згідно українського законодавства готель – це:

- а.) засіб розміщення туристів в межах міста;
- б.) підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги, не обмежені щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;
- в.) засіб розміщення туристів в межах міста цілорічної експлуатації;
- г.) засіб розміщення туристів у приміській зоні.

27. Згідно українського законодавства готельні послуги – це:

- а.) діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування;
- б.) діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування, а також інша діяльність, пов'язана з розміщуванням та тимчасовим проживанням;
- в.) сукупність послуг, які спрямовані за задоволення попиту клієнтів готелю;
- г.) сукупність послуг, які мають ознаки готельного обслуговування.

28. Одночасна місткість готелю визначається:

- а.) множенням кількості номерів кожної категорії на число місць в кожній із них;
- б.) одночасною кількістю гостей, яка проживала в готелі протягом року;
- в.) діленням площі готелю на середню кількість гостей протягом року;
- г.) кількістю отриманих заявок на проживання.

29. Загальна кількість місце-днів в готелі визначається:

- а.) множенням показника одночасної місткості на число календарних днів року;
- б.) множенням чисельності працюючого персоналу на число календарних днів року;
- в.) діленням виручки готелю на кількість номерів;
- г.) додаванням доходів від кожної категорії готельних номерів.

30. У Греції користується популярністю така система класифікації:

- а.) зіркова;
- б.) Морзе;
- в.) «абеткова»;
- г.) громадська.

Ключі до тестів з «Організації готельного господарства»:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	Б	11	А	21	Г
2	В	12	Г	22	А
3	А	13	А	23	В
4	В	14	В	24	А
5	А	15	А	25	Г
6	Б	16	Г	26	Б
7	А	17	А	27	Б
8	Г	18	А	28	А
9	Г	19	Г	29	А
10	А	20	А	30	В

Дисципліна «Організація туристичних подорожей»

1. Згідно ЗУ „Про туризм” „туризм” це:

- а) різновид рекреації, один із видів активного відпочинку;
- б) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування;
- в) активний відпочинок, що впливає на зміцнення здоров'я, фізичний розвиток людини, пов'язаний з пересуванням за межі постійного місця проживання;
- г) тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в цілях здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування.

2. Форми туризму:

- а) внутрішній і міжнародний туризм;
- б) активний і пасивний туризм;
- в) індивідуальний і груповий туризм;
- г) всі відповіді правильні.

3. Види туризму:

- а) активний, пасивний, рекреаційний, молодіжний, міжнародний, діловий;
- б) активний, пасивний, дитячий, організований, сезонний, діловий, науковий;
- в) молодіжний, в'їзний, виїзний, самодіяльний;
- г) вірні відповіді а) і б).

4. Що з названого не є видом туризму:

- а) самодіяльний туризм;
- б) молодіжний туризм;
- в) міжнародний туризм;
- г) авіатуризм.

5. Групи факторів, що впливають на розвиток туризму:

- а) екологічні, політичні, демографічні;
- б) соціально-економічні, зовнішньополітичні, географічні;
- в) економічні, соціальні, політичні;
- г) соціальні, економічні, демографічні.

6. Види підприємництва в туризмі:

- а) туроператори і турагенти;
- б) готельні підприємства, авіакомпанії, туроператори і турагенти;
- в) готельні підприємства, транспортні, туроператори, турагенти і ГКМ;
- г) готельні підприємства, транспортні, підприємства-виробники туристичного спорядження, туроператори, турагенти і ГКМ.

7. Підприємство, що займається формуванням туристського продукту і просуванням його до споживачів, називається:

- а) готельне підприємство;
- б) туристичний агент;

- в) туристичний оператор;
- г) правильні відповіді б) і г)

8. Підприємство, що займається продажем туристських продуктів, називається:

- а) готельне підприємство;
- б) туристичний агент;
- в) туристичний оператор;
- г) правильні відповіді б) і г)

9. В якому розділі ЗУ „Про туризм” визначено державну політику та державне регулювання в галузі туризму?

- а) розділ 1;
- б) розділ 2;
- в) розділ 3;
- г) розділ 4.

10. В якому розділі ЗУ „Про туризм” визначено контроль за діяльністю в галузі туризму:

- а) розділ 3;
- б) розділ 4;
- в) розділ 5;
- г) розділ 6.

11. Основними пріоритетними напрямками державної політики в галузі туризму є:

- а) розвиток в'їзного, внутрішнього, сільського, екологічного (зеленого) туризму, розширення міжнародного співробітництва, створення сприятливих для розвитку туризму умов, забезпечення доступності туризму для певних категорій населення, забезпечення становлення туризму як високорентабельної галузі економіки;
- б) збереження цілісності туристичних ресурсів, безпека туризму, ліцензування в галузі туризму;
- в) розвиток зеленого та міжнародного туризму, підвищення якості туристичних послуг, підвищення податкових надходжень у бюджет від туристичних підприємств;
- г) всі відповіді вірні.

12. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму:

- а) центральний орган виконавчої влади в галузі туризму, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їх компетенції;
- б) ВРУ, КМУ, ВР АРК, Рада міністрів АРК;
- в) ВРУ, КМУ, центральний орган виконавчої влади в галузі туризму, ВР АРК, Рада міністрів АРК, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їх компетенції;

г) ВРУ, центральний орган виконавчої влади в галузі туризму, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їх компетенції.

13. Визначення в законі про Державний бюджет України обсягу фінансового забезпечення туристичної галузі відноситься до виключних повноважень:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральних органів виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласних і районних рад.

14. Здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

15. Розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства, забезпечує раціональне використання туристичних ресурсів і вжиття заходів для їх збереження, визначає порядок організації рятувальних команд і порядок вжиття рятувальних заходів:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

16. Організує облік туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону, організує здійснення контролю за якістю наданих туристичних послуг, проводить дослідження туристичного ринку, готує і поширює інформацію про Україну і її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

17. Організує та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму, виконання Закону України „Про туризм” та інших нормативно-правових актів:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;

г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

18. Здійснюють виконавчі та організаційно-розпорядчі функції щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму, вживають заходів щодо виконання регіональних програм розвитку, туризму розробляють і впроваджують заходи для захисту місцевих туристичних ресурсів:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

19. Видають дозволи на право здійснення туристичного супроводу здійснюють соціальну рекламу туристичних ресурсів, утворюють відповідні інформаційні центри; надають суб'єктам туристичної діяльності методичну і консультативну допомогу щодо організації їх діяльності:

- а) КМУ;
- б) ВРУ;
- в) центральні органи виконавчої влади;
- г) ВР АР Крим, обласні і районні ради.

20. Програми розвитку туризму затверджуються з метою:

- а) поповнення держпаного бюджету за рахунок надходжень від організацій сфери туризму;
- б) реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму;
- в) залучення іноземних інвестицій;
- г) розвитку туризму.

21. Туристичну послугу характеризують такі риси:

- а) комплексність, мобільність, нероздільність процесу обслуговування, ритмічність;
- б) автоматичність;
- в) автономність, ергономічність, страхування
- г) обов'язковість, комунікативність

22. Розрізняють такі типи національних туристичних ринків:

- а) комерційні, банківські
- б) високо інтенсивні, стабілізовані, реформовані, акумулюючі
- в) природні, історичні, комплексні
- г) географічні, історичні, економічні, фінансові

23. Основною метою туристичних відвідувань України є:

- а) лікування
- б) спорт
- в) відпочинок
- г) культурно-пізнавальна мета

24. Основним документом, що регламентує діяльність туризму в Україні, є:

- а) указ президента України „Про туризм”
- б) постанова Верховної Ради „Про туризм”
- в) закон України „Про туризм”
- г) інструкція Міністерства культури і туризму „Про туризм”

25. Головною організацією, що регулює сферу туризму в світі, є:

- а) ООН
- б) ЮНКТАД
- в) ІКАО
- г) ВТО

26. Туристські послуги і товари в міжнародному туризмі реалізуються відповідно до умов національного ринку за схемами:

- а) за цінами, що діють на внутрішньому ринку країни постійного проживання і відбивають національні умови ціноутворення на послуги та товари туристичного призначення;
- б) за цінами світового ринку, що відбивають суспільні витрати праці цього виду діяльності на міжнародному рівні;
- в) за роздрібними цінами країни тимчасового перебування;
- г) всі відповіді вірні.

27. Датою „народження” ВТО (Всесвітньої Туристичної Організації) вважають:

- а) 2 січня 1935 р.;
- б) 2 січня 1975 р.;
- в) 2 січня 1995 р.;
- г) 2 січня 1999 р.

28. Перша сесія Генеральної асамблеї Всесвітньої туристичної організації схвалила. Хартію туризму в:

- а) 1937 р.;
- б) 1955 р.;
- в) 1985 р.;
- г) 1995 р.

29. Шенгенська угода була підписана в м. Шенген:

- а) 14 червня 1925 року
- б) 14 червня 1957 року
- в) 14 червня 1985 року
- г) 14 червня 1999 року

30. Міжнародний туристичний ваучер —

- а) фактично є замовленням на надання туристичних послуг;
- б) унікальна система, яка вперше поєднала ваучер з офіційним платіжним документом, в якості його інтегральної частини;
- в) національний ваучер, дійсний в усіх країнах світу;
- г) всі відповіді вірні.

Ключі до тестів:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	Б	11	А	21	А
2	А	12	В	22	Б
3	Б	13	Б	23	В
4	В	14	А	24	В
5	Г	15	А	25	Г
6	В	16	В	26	Б
7	В	17	В	27	Б
8	Б	18	Г	28	В
9	Б	19	Г	29	В
10	Г	20	Б	30	Б

Дисципліна «Організація ресторанного господарства»

1. Під послугою ресторанного господарства слід розуміти:

- а) сукупність операцій, виконуваних виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуги при реалізації кулінарної продукції, кондитерських і булочних виробів, покупних товарів і організації дозвілля;
- б.) результат діяльності підприємств і індивідуальних підприємців по задоволенню потреб населення (споживача) у харчуванні й проведенні дозвілля;
- в.) послуги з виготовлення власної продукції й створення умов для реалізації й споживання власної продукції й покупних товарів.

2. Послуга харчування ресторану це:

- а.) послуга з виготовлення і реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, купівельних товарів та створення умов для їх споживання у барної стойки або в залі.
- б.) послуга з виготовлення і реалізації кулінарної продукції і купівельних товарів в обмеженому асортименті в порівнянні з підприємствами інших типів і в основному нескладного виготовлення, а також створення умов для їх споживання на підприємстві.
- в.) послуга з виготовлення, реалізації і організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного виготовлення всіх основних груп з різних видів сировини, купівельних товарів і винно-горілчаних виробів, що надається кваліфікованим виробничим і обслуговуючим персоналом в умовах підвищеного рівня комфорту і матеріально-технічного оснащення у поєднанні з організацією дозвілля.

3. Послуги з виготовлення кулінарної продукції, кондитерських і булочних виробів, інших видів продукції включають:

- а.) послуги кухаря, кондитера по виготовленню блюд, кулінарних, кондитерських і булочних виробів вдома.
- б.) доставку кулінарної продукції, кондитерських і булочних виробів по замовленнях і обслуговування споживачів, у тому числі в банкетному виконанні
- в.) комплектування наборів кулінарної продукції, кондитерських і булочних виробів у дорогу, у тому числі туристам і іншим категоріям населення для самостійного готування кулінарної продукції.

4. Концепція ресторану це:

- а.) опис усіх складових діяльності ресторану, докладне технічне завдання на розробку технологічних ланцюжків, дизайнерських рішень, торгової марки, стратегії позиціонування, меню, маркетингових і рекламних програм по залученню і утриманню клієнтів і інших складових діяльності.
- б.) загальна ідея або образ, що робить ресторан єдиним цілим;
- в.) результат діяльності підприємств і індивідуальних підприємців по задоволенню потреб населення (споживача) у харчуванні й проведенні дозвілля;

5. До посадових обов'язків управляючого рестораном відносяться:

- а.) робота з фінансами, закупівельна діяльність, організаторська й адміністративна діяльність, робота з кадрами;
- б.) підвищення кваліфікації офіціантів і барменів, проведення інвентаризації, ведення табеля обліку робочого часу;
- в.) закупівля, зберігання і продаж вина, відповідальність за наявність супроводжувальних документів, підбір і правильне використання винного посуду, презентація вина гостю, навчання персоналу поводженню з вином.

6. Безпекою послуги називається:

- а.) сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача
- б.) відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним потребам споживачів;
- в.) комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) чинників чинить дію на споживача, не піддаючи його життя, здоров'я і майно ризику.

7. До основних чинників, що визначають культуру обслуговування належать:

- а.) наявність сучасної матеріально-технічної бази, види та характер послуг, що надаються, асортимент та якість продукції, що випускається, впровадження прогресивних форм обслуговування, рівень рекламно-інформаційної роботи, професійна майстерність працівників закладів ресторанного господарства;
- б.) своєчасна і достовірна інформація про харчову і енергетичну цінність кулінарної продукції, що дозволяє споживачеві правильно, з урахуванням вікових особливостей і стану здоров'я, вибрати необхідну страву і кулінарний виріб;
- в.) відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним потребам споживачів;

8. Згідно СанПіН на підприємстві ресторанного господарства стіни санблоку:

- а.) біляться на висоту 1,8-2 м;
- б.) фарбуються олійними фарбами синього або зеленого кольору на висоту 1,8-2 м;
- в.) фарбуються олійними фарбами світлого кольору на висоту 1,8-2 м

9. Столовий посуд миють:

- а.) у трьох ваннах. Перша ванна: температура води 50 °С з додаванням мийних засобів. Друга ванна: температура води 50 °С з додаванням дезинфікуючих засобів. Третя ванна: температура води 90 °С.
- б.) у трьох ваннах. Перша ванна: температура води 75 °С з додаванням мийних засобів. Друга ванна: температура води 30 °С з додаванням дезинфікуючих засобів. Третя ванна: температура води 100 °С.
- в.) у двох ваннах. Перша ванна: температура води 50 °С з додаванням мийних засобів. Друга ванна: температура води 90 °С.

10. Щоденне прибирання харчоблоку включає:

- а.) підмітання та миття підлоги, протирання меблів, радіаторів, підвіконь, дезинфекцію раковин та унітазів, миття стін, освітлювальної арматури, вікон;

- б.) підмітання та миття підлоги, протирання меблів, радіаторів, підвіконь, дезинфекцію раковин та унітазів;
- в.) підмітання та миття підлоги, протирання меблів, радіаторів, підвіконь, дезинфекцію раковин та унітазів, миття стін, освітлювальної арматури, вікон, дезінсекцію та дератизацію приміщень.

11. Готові страви допускається зберігати:

- а.) 2 год. при температурі +18°C;
- б.) 18 год. при температурі +2°C;
- в.) 24 год. при температурі +2°C;

12. На наступний день не забороняється залишати:

- а.) салати, вінегрети, паштети, студні, заливні страви;
- б.) супи молочні, холодні, солодкі, супи-пюре;
- в.) гречневу кашу; м'ясо відварне непорціоноване, смажену рибу, кондитерські вироби.

13. Персонал повинен дотримуватись наступних правил особистої гігієни:

- а.) перед початком роботи ретельно мити руки з милом, надягати санітарний одяг, прибирати волосся під ковпак чи косинку
- б.) коротко стригти волосся, не носити ювелірні вироби, не покривати нігті лаком, не заколювати одяг булавками;
- в.) перед початком роботи ретельно мити руки з милом, надягати китель та комбінезон, прибирати волосся під ковпак чи косинку, взувати спеціальне взуття.

14. До методів обслуговування відносяться:

- а.) самообслуговування, обслуговування офіціантами;
- б.) "шведський стіл", стіл-експрес, фуршет;
- в.) табльдот, а ля карт, дю жур.

15. В яких закладах доцільно застосовувати обслуговування за типом "шведського столу"?

- а) у барах;
- б) у ресторанах зони відпочинку;
- в) у ресторанах при готелях.

16. Метод обслуговування, при якому всі гості обслуговуються в один і той же час і за однаковим меню:

- а) табльдот;
- б) шведський стіл;
- в) буфетне обслуговування.

17. Обслуговування за американським типом передбачає:

- а.) обслуговування з приставного столика;
- б.) приготування і порціонування їжі безпосередньо на кухні;
- в.) демонстрацію красиво оформленої страви гостеві та порціонування її в присутності споживача.

18. Банкет це:

- а.) форма обслуговування, яка влаштовується для відзначення урочистої події та передбачає споживання запропонованих страв стоячи;
- б.) форма обслуговування, при якій на великому столі виставляються блюда з гарячими і холодними закусками, першими та другими стравами, десертами, а гості самі накладають собі на тарілки їжу, не удаючись до допомоги офіціантів
- в.) урочистий званий сніданок, чи обід вечерея, що влаштовується на честь якої-небудь особи, події чи урочистості.

19. Планується проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Запрошено 100 гостей. Яка потрібна площа зали?

- а) 200 м²;
- б) 50-60 м²;
- в) 180 м².

20. Першим почесним місцем на прийомах вважається:

- а) праворуч від господаря;
- б) ліворуч від господаря;
- в) навпроти господаря.

21. Під час проголошення промов офіціанти повинні:

- а) прибрати використаний посуд;
- б) наповнити келихи;
- в) припинити обслуговування.

22. При організації банкету з повним обслуговуванням офіціантами розрахунок довжини стола на кожного гостя становить:

- а) 60 см.
- б.) 1 м.
- в.) 80 см

23. Банкет з повним обслуговуванням офіціантами включає в себе:

- а.) аперитив, основне обслуговування, каву та десерт;
- б.) основне обслуговування, прийом “келих вина”
- в.) прийом “коктейль”, прийом “фуршет”, чайний стіл

24. При організації банкетів з неповним обслуговуванням кількість офіціантів підбирається у розрахунку:

- а.) 1 офіціант на 3-4 гостей;
- б.) 1 офіціант на 10-12 гостей;
- в.) 1 офіціант на 16-18 гостей.

25. Банкет з повним обслуговуванням офіціантами влаштовується з нагоди:

- а.) дипломатичних зустрічей;
- б.) сімейних урочистостей;
- в.) з нагоди відкриття конференцій та симпозіумів.

26. Бенкет-чай організують:

- а.) бізнесмени-чоловіки для ділових жінок;
- б.) дружини державних діячів для дружин політиків з інших держав;
- в.) для гостей з Великобританії.

27. Тривалість бенкет-фуршет-прийому:

- а.) 30 хв.
- б.) 2 год.
- в.) 1 год.

28. Меню якого заходу включає в себе наступні страви: широкий асортимент холодних закусок, одна—дві гарячі закуски, друга страв без гарніру, десерт?

- а.) банкет з неповним обслуговуванням офіціантами;
- б.) банкет-фуршет;
- в.) закусочний фуршет

29. Прийом “бокал вина” проводять з нагоди:

- а.) приїзду іноземних делегацій;
- б.) днів народження;
- в.) підписання державних та ділових угод.

30. Дії підприємства ресторанного господарства, що поставляє готові страви, напої, посуд і все необхідне для організації прийому, банкету і спеціальних заходів, називаються:

- а.) кейтеринг;
- б.) банкетне обслуговування;
- в.) американський сервіс

Ключі до тестів:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	Б	11	Б	21	В
2	В	12	В	22	В
3	А	13	А	23	А
4	А	14	А	24	Б
5	А	15	В	25	А
6	В	16	А	26	Б
7	А	17	Б	27	В
8	В	18	В	28	Б
9	А	19	А	29	В
10	Б	20	А	30	А

Дисципліна «Туроперейтинг»

1. Туроперейтинг це:

- А.Процес визначення маршруту по карті.
- Б.Процес реалізації турпродукту, який задовольнить будь-кого.
- В.Процес формування турпродукту, який має цінність для потенційного споживача.

2. Туристична послуга це:

- А.Результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів.
- Б.Результат діяльності туристичного підприємства по перевезенню туристів.
- В.Результат діяльності туристичного підприємства по продажі туристичного пакету.

3. Туристична послуга є:

- А.Складовою туристичного пакету.
- Б.Набором документів, який продається туристу.
- В.Складовою розважальної програми.

4. Туристичний продукт це:

- А.Набір документів, необхідних для організації перевезення туристичних груп.
- Б.Комплекс туристичних послуг, який виробники можуть і бажають продати при даній ціні.
- В.Комплекс туристичних послуг, необхідних для задоволення потреб туриста, які виникають у період його туристичної подорожі.

5. Тур це:

- А.Складова частина туристичного продукту, яка реалізується споживачу по безготівковому розрахунку.
- Б.Складова частина туристичного продукту, яка реалізується споживачу як єдине ціле, на визначений маршрут та конкретний термін.
- В. Складова частина туристичного продукту, яку виробники можуть і бажають продати при даній ціні.

6. Туроператор це:

- А.Фахівець з організації турпослуг.
- Б.Дослідник туристичного ринку.
- В.Виробник туристичного продукту.

7. Профіль туроператорської діяльності це:

- А.Маркетингова стратегія, яка здійснюється на даному напрямку.

Б. Домінуючі в асортименті туроператора види або географічні напрями туристичного продукту.

В. Домінуючі в асортименті туроператора види транспортних перевезень.

8. Туристичний ринок це:

А. Система, в якій здійснюється процес перетворення туристично-екскурсійних послуг в гроші і навпаки.

Б. Система, в якій здійснюється процес обміну інформацією про турпродукти.

В. Система, в якій здійснюється процес розподілу документації на турпродукт.

9. Об'єктами туристичного ринку є:

А. Турпродукт і транспортний засіб.

Б. Турпродукт і турист.

В. Турпродукт і туристична дестинація.

10. Під системою просування туристичного продукту прийнято розуміти:

А. Формування збутової мережі, інформацію, рекламу, нерекламні методи просування.

Б. Засоби доставки туристичного продукту кінцевому споживачеві.

В. Транспортну мережу, яка займається перевезенням туристів.

11. Формування збутової мережі туроператора включає:

А. Розробку плану заходів щодо розширення сегменту ринку.

Б. Пошук перспективних партнерів по збуту, вивчення їх ділових якостей і укладення договорів;

В. Пошук місць, в якому зосереджені заклади обслуговування туристів.

12. Внутрішні канали збуту це:

А. Система філій, відділень і посередницьких організацій (агентств), які підконтрольні туроператору.

Б. Система філій, відділень і посередницьких організацій (агентств), через які продаються різні туристські послуги на території власної країни.

В. Канали, які знаходяться під управлінням місцевих органів управління туризмом.

13. Зовнішні канали збуту це:

А. Канали, які фінансуються за допомогою зовнішніх інвестиційних ресурсів.

Б. Зарубіжні туристичні фірми-посередники, що перейняли на себе зобов'язання залишатись незалежними від іноземних компаній.

В. Зарубіжні туристичні фірми-посередники, що перейняли на себе зобов'язання продавати туристські поїздки у свою країну.

14. Наявність у туроператора широкої і розгалуженої турагентської мережі забезпечує йому:

- А.Збільшення продажів туристських поїздок.
- Б.Розширення його світогляду.
- В.Широке коло знайомств.

15. Туристичні агенти:

- А.Здійснюють контроль за реалізацією туристичних продуктів.
- Б.Досліджують ринки збуту на вимогу туроператорів.
- В.Здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів.

16. Турагент:

- А.Одержує винагороду шляхом утримання належної йому суми при усуненні конкурентів.
- Б.Одержує винагороду шляхом утримання належної йому суми при реалізації туристичного продукту безпосередньо від замовника турпродукту.
- В. Одержує винагороду шляхом розширення агентської мережі.

17. Дисципліна «Туроперейтинг» це:

- А.Наука, яка поєднує все, що стосується туризму.
- Б.Наука, яка вивчає діяльність туристичних операторів.
- В.Комплексна наука про туризм.

18. Агент одержує агентську (комсійну) винагороду:

- А.За посередницькі операції, здійснені ним в інтересах суб'єкта, якого він представляє, у розмірі, передбаченому договором.
- Б. За нанесення на карту районів, які користуються популярністю у туристів.
- В. За поділ території на райони з найбільшою кількістю дестинацій.

19. При підборі партнерів по збуту необхідно враховувати:

- А.Правоздатність, кредитоспроможність, дієздатність.
- Б.Етапи інвестування туристичної фірми-партнера.
- В.Етапи використання туристичної території.

20. Обов'язковою умовою співпраці туроператорів і турагентів є укладання:

- А.Угоди про відвідування інших країн.
- Б.Агентської угоди.
- В.Дивергентської угоди.

21. Усі підприємства і організації, що беруть участь в комплексному обслуговуванні туристів під час проходження туру, в туристській практиці прийнято називати:

- А.Постачальниками вражень.
- Б.Постачальниками гостинності.
- В.Постачальниками послуг.

22. При роботі з постачальниками послуг потрібний:

- А.Серйозний підхід до якості послуг, які надаються ними.
- Б.Розгалужений ринок збуту.
- В.Широкий сегмент туристичного ринку.

23. Програма обслуговування це:

- А.Програма, яка поєднує все, що стосується туризму.
- Б.Наука, яка вивчає програми обслуговування туристів.
- В.Набір послуг, які надаються туристам відповідно до їх потреб і тематики туру, наперед сплачений й розподілений за часом проведення туру.

24. Програма перебування це:

- А.Програма розвитку території, на якій перебувають туристи.
- Б.Набір основних і додаткових послуг, які додаються туристом до туристичного продукту під час перебування на місцях відпочинку.
- В. Набір основних і додаткових послуг, які неможливо оплатити заздалегідь.

25. Туристичні потреби людини це:

- А.Потреби у переміщенні у часі та просторі, спрямовані на розширення світогляду.
- Б.Отримання різноманітних рекреаційних послуг.
- В.Сукупність станів людини, що породжують установки на активний відпочинок, готовність до подорожей і поїздок у різні регіони або інші країни.

26. Ініціативний туроператор спеціалізується на:

- А.Пошуку ініціативних посередників для реалізації своїх турпродуктів.
- Б.Розробці, просуванні і реалізації виїзних міжнародних турів, тобто подорожей громадян своєї країни за її межі.
- В.Активній співпраці з ініціативними спеціалістами на різних сегментах ринку.

27. Рецептивний туроператор займається:

- А.Розробкою, просуванням і організацією турів на території власної країни для іноземних громадян.
- Б.Отримує фінансування від іноземних корпорацій.

В. Розробкою, просуванням і організацією турів на території власної країни для її громадян.

28. Консолідовані туроператори це:

А. Туроператори, які є частиною холдингу та об'єднані в єдиний господарюючий суб'єкт з іншими підприємствами туристичної індустрії.

Б. Туроператори, які консоліднують свої зусилля з туристами.

В. Туроператори, які консолідується на вимогу законодавства.

29. Зарубіжні представники туроператора це:

А. Місцеві жителі, які обслуговують туристів.

Б. Іноземні турфірми, які продають додаткові послуги.

В. Працівники туроператора, які піклуються про туристів в регіоні (країні) призначення.

30. Якість туристичного обслуговування це:

А. Отримання яскравих вражень.

Б. Суб'єктивне сприйняття туристом споживчих властивостей турпродукту.

В. Можливість привезти багато сувенірів.

Ключі до тестів:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	В	11	Б	21	В
2	А	12	Б	22	А
3	А	13	В	23	В
4	В	14	А	24	Б
5	Б	15	В	25	В
6	В	16	Б	26	Б
7	Б	17	Б	27	А
8	А	18	А	28	А
9	Б	19	А	29	В
10	А	20	Б	30	Б

Дисципліна «Рекреаційні комплекси»

1. Дайте визначення рекреаційного стилю:

- а.) сукупність архітектурних прийомів, конструкцій, принципів, які характерні для рекреаційних, аграрних, індустріальних будівель;
- б.) сукупність основних ознак архітектури даного часу і народу, які проявляються в особливостях функціональної, конструктивної та мистецької сторін;
- в.) перелік рекреаційних будівель у даному населеному пункті;
- г.) устаткування, дизайн, оформлення рекреаційних закладів в залежності від сформованої моди.

2. Перелічіть архітектурні стилі Давнього світу:

- а.) давньорічний, середньорічний, сучасний;
- б.) візантійська, романська, готична архітектури;
- в.) ренесанс, бароко, рококо, класицизм;
- г.) архітектура Давнього Єгипту, архітектура Давньої Греції, архітектура Давнього Риму.

3. Назвіть типи будівель і споруд, які визначають структуру відпочинку в Давній Греції:

- а.) сакральні споруди, промислові, житлові будівлі;
- б.) будівлі будівель і споруди для спорту (гімназії – для спортивних і навчальних занять музикою, літературою; палестри – для гімнастичних вправ: стадіони, іподроми); для духовного розвитку (бібліотеки; лесхі – будівлі для зборів; стої – галереї-портики для відпочинку, прогулянок, бесід; театри; подвір'я – катагогії – для приїжджих); для суспільного життя (храми; булевтерії – для засідань ради полісу; пританеї – для посадових осіб міста);
- в.) театрони, орхестри, скени, аудиторії.

4. Назвіть прототипи будівель готельного типу в архітектурі давнього миру:

- а.) таберни, інсули;
- б.) палаці, сакральні споруди Давнього Єгипту; гімназії, палестри, бібліотеки, лесхі, стої, булевтерії;
- в.) базіліки, курії, таверни;
- г.) постоялі двори у Римській імперії, приватні категорії та державні пандокеї – подвір'я для прийому гостей у Давній Греції; подвір'я – катагогії в Давній Греції.

5. Назвіть архітектурні стилі середньоріччя:

- а.) давньорічний, середньорічний, сучасний;
- б.) ренесанс, барокко, рококо, класицизм;
- в.) візантійський, романський, готичний;
- г.) Давньогрецький, Давньоруський, Німецький. Італійський.

6.) Які були прототипи готелів східного середньоріччя:

- а.) караван-сараї на шляхах міжнародної торгівлі в Вірменії, Грузії; ханапари і пндуки в містах Вірменії; трактири у середньорічній Європі;
- б.) палаці, сакральні споруди Давнього Єгипту; гімназії, палестри, бібліотеки, лесхі, стої, булевтерії;
- в.) таберни, інсули;
- г.) театрони, орхестри, скени, аудиторії.

7. Назвіть основні архітектурні стилі епохи нового часу:

- а.) візантійський, романський, готичний;
- б.) ренессанс, барокко, рококо, класицизм;
- в.) давньорічний, середньорічний, сучасний;
- г.) китайський, американський, європейський, скандинавський, австралійський.

8. Які функціональні зони визначали планування курортів в сучасній архітектурі ?

- а.)заповідна, культурно-історична, архітектурна;
- б.) купальна, гірська, пляжна, салітебна, медична;
- в.) археологічна, паркова, розважальна, господарська;
- г.) санітарна зона, зона медичного персоналу, господарська зона.

9. Сформулюйте основний принцип планування курортів:

- а.) «хліба і видовищ»;
- б.) ефективності території;
- в.) конкуренції;
- г.) «курорт у парку».

10.Чим визначається «Полянний» метод планування гірсько-рекреаційних районів?

- а.) усі будівлі мають будуватися на рівних висотних відмітках;
- б.) усі туристичні об'єкти мають бути розміщені за значній відстані друг від друга та поєднуватися автодорогою;
- в.) перепад схилів площадки для будівництва має бути мінімальний
- г.) усі об'єкти інфраструктури знаходяться навколо одного ядра.

11. Що визначає типологічна ознака ?

- а.) обумовлює якісне різноманіття за функціями рекреаційних утворень одного таксономічного рангу (прикл. рекреаційний заклад – курортний готель, туристичний готель);

- б.) обумовлює кількісне різноманіття містобудівних утворень (прикл. велике місто, середнє, мале);
- в.) обумовлює розробку типів рекреаційних закладів зав функціональними, сезонними, капітальними критеріями
- г.) виділяє типи готелів за різним функціональним призначенням.

12. Що визначає таксологічна ознака ?

- а.) обумовлює розробку типів рекреаційних закладів зав функціональними, сезонними, капітальними критеріями;
- б.) обумовлює якісне різноманіття за функціями рекреаційних утворень одного таксономічного рангу (прикл. рекреаційний заклад – курортний готель, туристичний готель);
- в.) обумовлює кількісне різноманіття містобудівних утворень (прикл. велике місто, середнє, мале);
- г.) визначає місце даного рекреаційного утворення в ієрархічній побудові усієї системи рекреаційних утворень.

13. Назвіть прийоми взаємної планувальної організації селитебної та рекреаційної зон.

- а.) лінійний, лінійно-кущовий, разчленовано-кущовий, компактний;
- б.) автотранспортний, авіаційний, залізничний, пішохідний, велосипедний;
- в.) терасний, лінійний, площинний, амфітатром;
- г.) компактний, атриумний, кутовий, центральний.

14. Типи функціональних зон рекреаційного району:

- а.) відпочинку, курортна, історична;
- б.) селитебна, комунально-господарська, зона організованого рекреаційного природного ландшафту, лікувальні пляжі, санітарно-захисна, транспортні комунікації та пішохідні зв'язки;
- в.) господарська та для відпочинку;
- г.) господарська, наукова, експозиційна та для відпочинку.

15. Концепції обслуговування відпочивальників:

- а.) природоохоронна та рекреаційна;
- б.) міська та сільська;
- в.) у межах населеного пункту, за межами населеного пункту та для довготривалого відпочинку;
- г.) містобудівна та соціальна.

16. Композиційні прийоми взаємозв'язку функціональних груп санаторного комплексу

- а.) розділена, взаємопов'язана;
- б.) централізована, блочна, павільйонна;
- в.) північна, південна;
- г.) міські, приміські, для тривого відпочинку.

17. Класифікація планувальної організації житлового поверху за конфігурацією

- а.) спрощені, ускладнені, компактні, атріумні;
- б.) коридорні, галерейні, секційні, комбіновані;
- в.) номери, обслуговуючі приміщення, ліфтово-сходові холи;
- г.) централізована, блочна, павільйонна.

18. Межі рекреаційного регіону умовні і визначаються наявністю

- а.) рекреаційних природних ресурсів і кордонами адміністративних економічних одиниць;
- б.) рекреаційних природних ресурсів і рекреаційних підприємств;
- в.) кордонами адміністративних економічних одиниць.
- г.) державними кордонами.

19. Рекреаційні райони розрізняють за функціональними ознаками

- а.) гірсько-приморські, приморсько-рівнинні, озерно-річкові, гірські, острівні;
- б.) урбанізовані, не урбанізовані;
- в.) поліфункціональні та монофункціональні;
- г.) міські та приміські.

20. Рекреаційні райони розрізняють за природними ознаками

- а.) гірсько-приморські, приморсько-рівнинні, озерно-річкові, гірські, острівні;
- б.) урбанізовані, не урбанізовані;
- в.) поліфункціональні та монофункціональні;
- г.) міські та приміські.

21. Основною категорією рекреаційних закладів сезонного типу, що безпосередньо підпорядковані іншим суб'єктам господарської діяльності (підприємствам, установам, відомствам), є:

- а.) санаторій (або пансіонат) з лікуванням;
- б.) санаторій-профілакторій;
- в.) будинок чи пансіонат відпочинку;
- г.) база відпочинку.

22. Рекреаційне навантаження це:

- а.) агрегатний показник безпосереднього впливу рекреантів, їх транспортних засобів, будівництва рекреаційних споруд на природні, ландшафтні комплекси;
- б.) агрегатний показник антропогенного впливу, транспортних засобів, будівництва споруд на природні, ландшафтні комплекси;
- в.) агрегатний показник безпосереднього впливу рекреантів на природні, ландшафтні комплекси;
- г.) площа території з запасами мінеральних вод.

23. Рекреаційне навантаження виражається:

- а) кількістю людей (або людино-днів) на одиниці площі або рекреаційному об'єкті за певний проміжок часу (переважно за день або рік) в залежності від виду відпочинку;
- б) площею рекреаційної території;
- в) запасами природних мінеральних ресурсів
- г.) площею території з запасами мінеральних вод..

24. Ступінь природоохоронної цінності рекреаційних територій визначається

- а.) ступенем допустимих змін природних ландшафтів зі збереженням унікальних територій без рекреаційного навантаження;
- б.) інтенсивністю рекреаційного навантаження (людей на 1 кв. км. у вихідний день сезону), інтенсивністю рекреаційного освоєння (місць на 1 кв. км.);
- в.) ступенем критичних антропогенних навантажень на ландшафти рекреаційних територій;
- г.) ступенем катастрофічних антропогенних навантажень на ландшафти рекреаційних територій.

25. Для короткочасного відпочинку без ночівлі межею транспортної доступності водних об'єктів вважається

- а.) 60-70 км (тобто не більше двох годин їзди на транспорті);
- б.) до 3-4 годин;
- в.) до 1-2 доби;
- г.) до 1,5 доби

26. Лікувальний тип рекреаційної діяльності це:

- а.) бальнеологічний, спортивно-туристський, пляжно-купальний;
- б.) бальнеологічний, пляжно-купальний, кліматичний;
- в.) бальнеологічний, грязевий, кліматичний;
- г.) кінний, парусний, пішохідний, молодіжний.

27. В законодавстві України всі курорти, в залежності від наявних курортологічних ресурсів поділяють на типи:

- а.) кліматичні, бальнеологічні, грязеві, змішаного типу (бальнеокліматичні, бальнеогрязеві тощо);
- б.) рівнинні, приморські;
- в.) рівнинні, континентальні;
- г.) гірські курорти, рівнинні курорти, лісові курорти.

28. Згідно законодавства України санаторії розрізняють за медичним профілем:

- а.) спеціалізовані, загально терапевтичні, протитуберкульозні;
- б.) санаторії-профілакторії призначені для профілактичного лікування і визначаються зв'язком з виробництвом: з відривом та без відриву від виробництва;
- в.) для дорослих та дитячі санаторні табори – цілорічні заклади, об'єднані у комплекси;
- г.) рівнинні, приморські.

29. Лікувально-оздоровча місцевість -

- а.) це територія, що характеризується значними рекреаційними ресурсами (природними лікувальними якостями - мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови), сприятливими для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;
- б.) лікувально-оздоровча місцевість, що має необхідні для експлуатації ПЛР будівлі та споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації і підлягає особливій охороні;
- в.) це місцевість, що характеризується значними рекреаційними ресурсами, розвиненою соціальною інфраструктурою та матеріальною базою туризму;
- г.) це територія, що характеризується значними рекреаційними ресурсами (природними лікувальними якостями - мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови).

30. Курортна місцевість це -

- а.) місцевість, що характеризується значними рекреаційними ресурсами, розвиненою соціальною інфраструктурою та матеріальною базою туризму;
- б.) територія, що має мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови, сприятливі для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;
- в.) територія, яка має необхідні для експлуатації ПЛР будівлі та споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації і підлягає особливій охороні;
- г.) територія, що має мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер.

31. Функції універсальних виставкових залів

- а.) кіновидовища, театрального видовища, концертів
- б.) видовищні, розважальні;
- в.) транспортні, транзитні, кіновидовищні;
- г.) кіновидовища, театрального видовища, концертів, спортивного видовища, експозиції.

32. Рекреаційними закладами для водного туризму є:

- а) пансіонал, табір, санаторій, санаторій-профілакторій;
- б) ботелі, ботокемпінги, флотелі, флотокемпінги;
- в) мотель, кемпінг, туристична база;
- г.) ботелі, ботокемпінги, флотелі, кемпінги.

33. Рекреаційні зони це:

- а) сукупність природних, природно-технічних, соціально-економічних комплексів та їх елементів;
- б) особливості природи, явища природи, природоохоронні об'єкти;
- в) територіальна сукупність економічно взаємозв'язаних рекреаційних підприємств;
- г) території з мінімальним техногенним навантаженням, що максимально зберегли природні якості ландшафтів, мають істотні оздоровчі властивості і можуть забезпечити систему довгострокових ефективних оздоровчих заходів.

34. Рекреаційний комплекс – це:

- а) взаємозв'язок природного комплексу, технічних систем – матеріальної бази й рекреаційної інфраструктури, обслуговуючого персоналу, туристів та органів управління;
- б) містобудівельне утворення, складається з рекреаційних установ різноманітного функціонального профілю, об'єднаних одною функціональною програмою;
- в) територія з мінімальним техногенним навантаженням, де максимально збережені природні якості ландшафтів і яка може забезпечити систему довготривалих рекреаційних послуг.

35. За функціональним профілем рекреаційні комплекси класифікують:

- а.) природно-територіальний комплекс; заповідний комплекс; атракційний комплекс;
- б.) санаторний комплекс, комплекс відпочинку, туристичний комплекс;
- в.) оздоровчий комплекс, комплекс обслуговування, комплекс громадського харчування;
- г.) оздоровчий комплекс, комплекс обслуговування, санаторний комплекс, комплекс відпочинку.

36. Вибір характеру композиції санаторного комплексу визначається природними умовами, так характер терасної композиції використовується при:

- а) наявності сильних вітрів;
- б) великій вологості та слабкій провітрюваності;
- в) умові гірського рельєфу;
- г.) наявності морів та великих річок.

Ключі до тестів з «Рекреаційних комплексів»:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	Б	13	А	25	А
2	Г	14	Б	26	В
3	Б	15	Г	27	А
4	Г	16	Б	28	А
5	В	17	А	29	А
6	А	18	А	30	А
7	Б	19	В	31	Г
8	Г	20	А	32	Б
9	Г	21	Б	33	Г
10	Б	22	А	34	Б
11	А	23	А	35	Б
12	Г	24	В	36	В

Дисципліна «Технологія готельної справи»

1. Гарантоване бронювання забезпечує:

- а.) запобігання неявки гостей в готель;
- б.) більш швидке завантаження номерного фонду;
- в.) дозволяє отримати додатковий дохід;
- г.) завантажити персонал роботою.

2. Порт'є відповідає:

- а.) за надання довідкової інформації по роботі пральні;
- б.) за надання харчування в номерах;
- в.) за зберігання і видачу ключів від номерів клієнтам;
- г.) за правильність бронювання.

3. Підтвердження про майбутнє надання місць в готелі одночасно двом клієнтам на одну і ту ж дату, називають:

- а.) додаткове бронювання;
- б.) гарантоване бронювання;
- в.) подвійне бронювання;
- г.) потрійне бронювання.

4. Бронювання місць у готелі, реєстрація та розміщення туристів, оформлення розрахунків при виїзді гостя, надання різної довідкової інформації входить в обов'язки:

- а.) комерційної служби;
- б.) служби прийому, реєстрації та розміщення;
- в.) адміністративно-управлінської служби;
- г.) служби обслуговування номерів.

5. При реєстрації гість в першу чергу зобов'язаний заповнити:

- а.) картку гостя;
- б.) талон і картку на харчування;
- в.) талон на додаткові послуги;
- г.) валютну декларацію.

6. При груповому заселенні, на кого оформляється загальний рахунок:

- а.) на найстаршого члена групи;
- б.) реєстратор сам вибирає для кого;
- в.) на керівника групи;
- г.) на чергового адміністратора.

7. Вид бронювання, при якому готель зобов'язаний підтвердити клієнта про отримання замовленого номера, називають:

- а.) звичайним бронюванням;
- б.) спеціальним бронюванням;
- в.) гарантованим бронюванням;
- г.) подвійним бронюванням.

8. Попереднє підтвердження бронювання - це:

- а.) документ, що включає умови внесення передоплати;
- б.) документ, що включає умови внесення запису про замовлених клієнтом додаткові послуги;
- в.) документ з фотокарткою готелю та його електронною адресою;
- г.) всі відповіді вірні.

9. Консьєрж - це:

- а.) оператор касового розрахунку;
- б.) менеджер послуги розміщення;
- в.) менеджер, який надає індивідуальні послуги клієнтам;
- г.) менеджер, керуючий готелем.

10. Заявка на резервування місця повинна включати такі обов'язкові відомості:

- а.) категорії номерів; терміни проживання в готелі; прізвища приїжджаючих, форму оплати, паспортні дані;
- б.) категорії номерів; терміни проживання в готелі; прізвища приїжджаючих;
- в.) категорії номерів; терміни проживання в готелі; прізвища приїжджаючих, форму оплати;
- г.) кількість і категорії номерів; терміни проживання в готелі; прізвища приїжджаючих; форму оплати.

11. Які з перерахованих послуг відносяться до додаткових послуг в засобах розміщення:

- а.) послуга побудки гостя;
- б.) послуга обміну валюти;
- в.) доставка кореспонденції в номер клієнта;
- г.) заміна постільної білизни.

12. Єдиний розрахунковий час о 12 годині поточного дня в готелях використовується:

- а.) для правильного розрахунку гостей готелю за проживання;
- б.) для виписки квитанцій розрахунку гостям в строго встановлений час;
- в.) всі касові апарати готелю здають звіт до бухгалтерії в цей час;
- г.) для організації прибирання в номерах.

13.Тариф, що надається гостям готелю для розміщення на кілька годин, протягом дня, що не включає проживання вночі, має назву:

- а.) знижений тариф;
- б.) персональний тариф;
- в.) добовий тариф;
- г.) денний тариф.

14.Тариф, що надається гостям готелю, що включає вартість сніданку і вечері (або обіду), має назву:

- а.) тариф «напівпансіон»;
- б.) тариф «повний пансіон»;
- в.) тариф «все включено»;
- г.) континентальний план.

15.Відмова клієнта від заздалегідь заброньованого номера називають:

- а.) ануляція;
- б.) амортизація;
- в.) емісія;
- г.) адаптація.

16.Які з перерахованих послуг традиційно включені у вартість проживання в номері:

- а.) заняття у фітнес-центрі;
- б.) обмін валюти;
- в.) користування бізнес центром;
- г.) користування туалетним приладдям (рушники, шампунь, мило).

17.Бронь, при якій гість різними способами резервує собі місце в готелі і не несе відповідальність перед готелем, якщо не приїде в призначений час, називають:

- а.) звичайне бронювання;
- б.) подвійне бронювання;
- в.) експрес-бронювання;
- г.) гарантоване бронювання.

18.На заявці бронювання, обов'язково повинні бути наведені такі реквізити:

- а.) назва готелю, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку;
- б.) повне фірмове найменування, адреса, факс, номер рахунку в банку;
- в.) повне фірмове найменування, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку;
- г.) повне фірмове найменування, адреса, факс, номер рахунку в банку, відомості про управляючого готелем.

19. Підтвердження про майбутнє надання місць в готелі одночасно двом клієнтам на одну і ту ж дату, називають:

- а.) додаткове бронювання;
- б.) гарантоване бронювання;
- в.) подвійне бронювання;
- г.) опційне резервування.

20. Де відбувається реєстрація гостей, управління їх прибуттям та від'їздом, надання послуг проживаючим ?

- а.) у внутрішніх приміщеннях;
- б.) у вестибюлі;
- в.) у технічному приміщенні;
- г.) у суспільній частині готелю.

21. У чому полягає складність організації обслуговування клієнтів готелю

- а.) у великій номенклатурі робіт;
- б.) у кількості гостей;
- в.) у змісті культурних програм;
- г.) у різноманітті сервісу.

22. Чим займається служба розміщення готелю ?

- а.) розміщенням клієнтів;
- б.) реалізує культурну програму;
- в.) збирає заявки та бронює місця , оформлює проживання гостя;
- г.) готує фінансові звіти.

23. Яка служба готелю займається питаннями оперативного та стратегічного планування, аналізує результати фінансової та господарської діяльності ?

- а.) інженерна;
- б.) комерційна;
- в.) допоміжна;
- г.) управління номерним фондом.

24. Скільки базових операцій існує в роботі менеджера сфери гостинності ?

- а.) п'ять;
- б.) дві;
- в.) три;
- г.) чотири.

25. Хто приймає загальні рішення стратегічного характеру ?

- а.) керівники середньої ланки;
- б.) виконавчий директор;
- в.) служба прийому;
- г.) Рада засновників.

26. У службі прийому та розміщення (рецепція) працюють:

- а.) чергові адміністратори, порт'є, касир;
- б.) чергові на поверхах, старша покоївка, завідувач білизняної, покоївки, кастелянша, супервайзер, стюард, швачка, прибиральниці;
- в.) швейцари, коридорні, посильні, ліфтери, носії багажу, водії-паркувальники, консьєржі;
- г.) головний бухгалтер, бухгалтери, касир, слюсарі-сантехніки, електрики.

27. Відповідно до міжнародного досвіду стосовно комфорту проживання, місткості, структури приміщень, обладнання дуплекс (duplex) це:

- а.) номер квартирної типу значної площі з чотирьох і більше житлових кімнат – вітальні, спальні, кабінету, приміщення для проведення нарад; кухні з їдальнею, повного санвузла;
- б.) номер з двох і більше житлових кімнат – спальні, вітальні (кабінету); обладнаний повним санвузлом;
- в.) двоповерховий номер, який з'єднаний внутрішніми сходами; складається з двох і більше житлових кімнат, повного санвузла – ванни, умивальника, унітазу, душу, біде;
- г.) номер з однією житловою кімнатою значних розмірів, у плануванні якої передбачено використання водночас як вітальні, кабінету, їдальні; сюди входить також повний санвузол.

28. Відповідно до міжнародного досвіду стосовно комфорту проживання, місткості, структури приміщень, обладнання напівлюкс, студіо (junior suite, studio) це:

- а.) двоповерховий номер, який з'єднаний внутрішніми сходами; складається з двох і більше житлових кімнат, повного санвузла – ванни, умивальника, унітазу, душу, біде;
- б.) номер з двох і більше житлових кімнат – спальні, вітальні (кабінету); обладнаний повним санвузлом;
- в.) номер квартирної типу значної площі з чотирьох і більше житлових кімнат – вітальні, спальні, кабінету, приміщення для проведення нарад; кухні з їдальнею, повного санвузла;
- г.) номер з однією житловою кімнатою значних розмірів, у плануванні якої передбачено використання водночас як вітальні, кабінету, їдальні; сюди входить також повний санвузол.

29. Відповідно до міжнародного досвіду стосовно комфорту проживання, місткості, структури приміщень, обладнання перша категорія (first category) це:

- а.) номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла;
- б.) номер з двох і більше житлових кімнат – спальні, вітальні (кабінету); обладнаний повним санвузлом;
- в.) номер квартирного типу значної площі з чотирьох і більше житлових кімнат – вітальні, спальні, кабінету, приміщення для проведення нарад; кухні з їдальнею, повного санвузла;
- г.) номер з однією житловою кімнатою значних розмірів, у плануванні якої передбачено використання водночас як вітальні, кабінету, їдальні; сюди входить також повний санвузол.

30. Відповідно до міжнародного досвіду стосовно комфорту проживання, місткості, структури приміщень, обладнання одномісний номер (SINGL, single room) це:

- а.) з односпальним ліжком для проживання однієї особи;
- б.) номер з двох і більше житлових кімнат – спальні, вітальні (кабінету); обладнаний повним санвузлом;
- в.) номер квартирного типу значної площі з чотирьох і більше житлових кімнат – вітальні, спальні, кабінету, приміщення для проведення нарад; кухні з їдальнею, повного санвузла;
- г.) номер з однією житловою кімнатою значних розмірів, у плануванні якої передбачено використання водночас як вітальні, кабінету, їдальні; сюди входить також повний санвузол.

31. Як називається готельний тариф, що включає в себе виключно вартість розміщення (без урахування вартості харчування) ?

- а.) американський план;
- б.) європейський план;
- в.) модифікований американський план;
- г.) канадський план.

32. Як називається готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення туриста (туристської групи) і триразового харчування, тобто повний пансіон) ?

- а.) американський план;
- б.) європейський план;
- в.) модифікований американський план;
- г.) канадський план.

33. Як називається готельний тариф, що включає в себе вартість розміщення та дворазового харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря) ?

- а.) американський план;
- б.) європейський план;
- в.) модифікований американський план;
- г.) канадський план.

Ключі до тестів з «Технологія готельної справи»:

Питання	Відповідь	Питання	Відповідь	Питання	Відповідь
1	А	12	А	23	Г
2	В	13	Г	24	Г
3	В	14	А	25	Г
4	Б	15	А	26	А
5	А	16	Г	27	В
6	В	17	А	28	Г
7	В	18	В	29	А
8	А	19	В	30	А
9	В	20	Г	31	Б
10	Г	21	Г	32	А
11	Б	22	В	33	В