

Тестовые задания закрытой формы с выбором одного или нескольких вариантов ответа

1. Укажите аббревиатуру, обозначающую термин "Всеобщий менеджмент качества":
 - А. MBQ;
 - Б. QFD;
 - В. TQM;
 - Г. UQM;
 - Д. SQC;
 - Е. TQC.

2. Название международной организации, занимающейся выпуском стандартов:
 - а. ISO
 - б. IEC
 - в. EAC
 - г. CEN

3. О каком платежном документе идет речь: «Документ, состоящий из трех экземпляров специальной самокопирующейся бумаги, подтверждающий осуществление операций с использованием пластиковой кредитной карты и содержащий в себе информацию о сумме операции, дате, а также данные, позволяющие идентифицировать карту»:
 - А. авторизационное письмо;
 - Б. слип;
 - В. дорожный чек;
 - Г. туристский ваучер

4. Начиная с какой категории в российских гостиницах должна оказываться услуга «Room service»:
 - а) 2*
 - б) 3*
 - в) 4*
 - г) 5*

5. Объектом стандартизации не является:
 - А. Продукция;

- Б. Услуга;
- В. Процесс;
- Г. Транспорт.

6. Назовите метод принятия решений противоположный методу принятия решений, основанному на фактах:

- А. на сопоставлении альтернативных вариантов решения;
- Б. на коллективном обсуждении;
- В. на интуиции;

7. Какая услуга не является обязательной для средства размещения согласно требованиям ГОСТ Р 51185-2008 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования":

- А. вручение корреспонденции гостям;
- Б. подача завтрака в номер;
- В. ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей;
- Г. предоставление утюга, гладильной доски.

8. Аккредитация – это...

- А. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;
- Б. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции;
- В. Процесс, устанавливающий правила определения результатов испытаний;
- Г. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

9. Первые упоминания о средствах размещения относятся к:

- а) 2 в.
- б) 2-3 в. до н.э.
- в) 16 в.
- г) 1917 г.

10. Стандартизация - это:

- А. Документ, принятый органами власти;
- Б. Совокупность взаимосвязанных стандартов;
- В. Деятельность по установлению норм, требований, характеристик;
- Г. Документ, в котором устанавливаются характеристики продукции.

11. Укажите правильный вариант положения Федерального закона "О техническом регулировании"

- А. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в формах принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия) и добровольной сертификации;
- Б. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации;
- В. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме.

12. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета:

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

13. Пансионат – это

- А. лечебно-профилактическое учреждение;
- Б. организации, предназначенные для отдыха практически здоровых лиц, прибывших, для занятия активными формами туризма;
- В. оздоровительное учреждение, предназначенное для отдыха практически здоровых людей и профилактики заболеваний с использованием преимущественно природных лечебных факторов;
- Г. частное предприятие рекреационной направленности.

14. Укажите правильный вариант завершающей части положения Федерального закона "О техническом регулировании": Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить...

- А. инициативный или обязательный характер;
- Б. обязательный характер;
- В. инициативный или добровольный характер;
- Г. добровольный, инициативный или обязательный характер;
- Д. добровольный или обязательный характер;
- Е. добровольный характер.

15. Первая служба, с которой сталкивается гость:

- а. служба общественного питания;
- б. служба приема и размещения;

- в. служба бронирования;
- г. финансовая служба.

Тестовые задания открытой формы
Вставьте пропущенное слово

1. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это _____.
2. Определенная сумма денежных средств потребителя /заказчика, внесенная на счет/в кассу организации-исполнителя, которая гарантирует последующую оплату предоставленных услуг, называется _____.
3. Главная задача аниматора – это организация интересного и разнообразного _____.
4. В большинстве отелей временем заезда для гостей является – _____ часов.
5. Официально объявленная цена за номер в гостинице без учета возможных скидок - _____.
6. Технический документ, который разрабатывается по решению разработчика или по требованию заказчика продукции, это - _____.
Ответ: технические условия
7. _____ -это повышение категории номера гостю, зачастую без дополнительной платы.
8. _____ -это платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания
9. _____ -это бронирование мест сверхимеющихся в наличии.
10. _____ -это документ, описывающий нормы и правила различных действий персонала в гостинице.
11. Не заезд, неявка гостя в отель называется _____.
12. Функция туристкой анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни, называется _____.

13. Электронный прибор, разновидность модема, снабженный магнитосчитывающим устройством и позволяющий распечатывать чеки, называется_____.

14. Максимальный срок действия сертификата на продукцию_____.

15. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия называется _____.

Тестовые задания на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- А. Рассмотрение и принятия решения по заявке;
- Б. Подача заявки на сертификацию;
- В. Отбор, идентификация образцов и их испытания;
- Г. Инспекционный контроль над сертифицированной продукцией;
- Д. Выдача сертификата соответствия;

1	2	3	4	5

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

1	2	3	4	5

3. Укажите в последовательности участников системы сертификации, начиная с заявителя:

- А. Органы сертификации
- Б. Испытательные лаборатории
- В. Заявитель
- Г. Центральный орган сертификации

Ответ:

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

4. Укажите правильную последовательность дольных единиц измерения длины, начиная с наибольшей:

- а. Пикометр
- б. Микрометр
- в. Нанометр
- г. Фемтометр

5. Укажите верный алгоритм проведения процесса сертификации:

- а. Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям
- б. Заявка на сертификацию
- в. Решение по сертификации
- г. Анализ результатов оценки соответствия

6. Укажите верный алгоритм рассмотрения заявок:

- а. менеджер отеля на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда принимает решение о том, что отель сможет предоставить заказное количество мест.
- б. не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места.
- в. заявка принята к рассмотрению.

7. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- а. Рассмотрение и принятия решения по заявке
- б. Подача заявки на сертификацию
- в. Отбор, идентификация образцов и их испытания
- г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
- д. Выдача сертификата соответствия

8. Установите правильную последовательность стандарта приема заявок на бронирование по телефону:

- а. Выяснить цель визита
- б. Спросить имя
- в. поприветствовать гостя
- г. Выяснить останавливался ли гость в гостинице
- д. Спросить у гостя индивидуальное или корпоративное бронирование

9. Установите последовательность этапов экспертной оценки гостиниц согласно ПРИКАЗУ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля

2014 г. №1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ")

А. Оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка)

Б. Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям

В. Балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям

Г. На основании результатов всех предыдущих этапов составляется акт оценки

соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий

Д. Оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями настоящего Порядка классификации

Е. Балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по

1	2	3	4	5	6

критериям, соответствующим установленным требованиям

10. Укажите правильный порядок обозначения ГОСТа из системы ЕСКД:

- а. Год утверждения стандарта
- б. Порядковый номер в группе
- в. Номер группы
- г. Индекс

11. Определите правильный алгоритм прохождения процесса стандартизации продукции, работ, услуг:

- а. Создание модели для стандартизируемой продукции, работ или услуг
- б. Выбор продукции, работ или услуг, для которых будет проводиться стандартизация
- в. Утверждение стандартов для созданной модели, стандартизация
- г. Утверждение оптимального качества созданной модели

12. Установите последовательность работ по разработке стандартов:

- а. Уведомление о разработке стандартов;
- б. Публичное обсуждение проекта;

- в. Экспертиза технического комитета;
- г. Публикация стандарта;
- д. Утверждение стандарта;

13. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

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

14. Установите правильную последовательность разделов Технического регулирования на продукцию:

- а. Применение стандартов
- б. Требования к продукции
- в. Государственный контроль
- г. Подтверждение соответствия

15. Укажите правильную последовательность иерархии нормативных документов в области метрологии в порядке возрастания их значения:

- а. ГОСТ
- б. СТП
- в. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»
- г. ОСТ

Тестовые задания на установление соответствия

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

Гостиничная корпорация		Месторасположение главного офиса	
1.	W Hotels	А.	Германия
2.	Four seasons	Б.	Франция
3.	Corinthia	В.	США
4.	Kempinski	Г.	Канада
5.	Accor	Д.	Мальта

1	2	3	4	5

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

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

1	2	3	4

3. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

	Тип бара		Месторасположения
1.	Ресторан	А.	Специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
2.	Бар	Б.	Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
3.	Кафе	В.	Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления
4.	Буфет	Г.	Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок,

1	2	3	4

4. Установите соответствие между термином и документом:

1	Сертификат соответствия техническому регламенту	А	Название документа, которым завершается процесс сертификации
2	Декларация о соответствии	Б	Документ, в котором производитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует требованиям нормативных документов
3	Знак соответствия	В	Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту
4	Сертификат соответствия	Г	Документ, в котором подтверждается соблюдение требований безопасности к продукции, попадающей под действие технических регламентов Таможенного союза

1	2	3	4

5. Установите соответствие между термином и определением:

1	Стандартизация	А	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства
2	Метрология	Б	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил
3	Сертификация	В	Форма подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям

1	2	3

6. Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

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

1	2	3	4	5

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

Тип отеля		Функциональное назначение	
1.	Ботель	А.	Средство размещения для автомобилистов
2.	Ротель	Б.	Средство размещения расположенное на воде
3.	Мотель	В.	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4.	Кемпинг	Г.	Туристский поезд
5.	Флотель	Д.	Круизный корабль

1	2	3	4	5

8. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

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

1	2	3	4

9.

1	швейцар	А	человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице или жильцов дома всем необходимым и создание для них комфортных условий.
2	консьерж	Б	человек, чьей основной обязанностью является встреча посетителей у входной двери.
3	портье	В	работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту.
4	сомелье	Г	служащий гостиницы, ведающий хранением ключей, приёмом почты и иным обслуживанием в вестибюле

10.

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

11.

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

12.

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

13.

1	DBL	А	Двухместный номер с отдельными кроватями
2	TWIN	Б	Одноместный номер
3	SINGL	В	Двухместный номер, с одной большой кроватью
4	TRPL	Г	Трехместный номер

14.

1	Стандартизация	А	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства
2	Метрология	Б	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил
3	Сертификация	В	Форма подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям

15.

1	ГОСТ	А	Республиканский стандарт
2	ОСТ	Б	Стандарт организации
3	РСТ	В	Отраслевой стандарт
4	СТО	Г	Государственный стандарт