

**КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА
КАФЕДРА ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ ТУРИЗМУ І ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Голова Приймальної комісії
Київського університету туризму,
економіки і права**

**ПРОГРАМА
ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ФАХОВОГО ВСТУПНОГО
ВИПРОБОВУВАННЯ НА ОР «БАКАЛАВР»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»**

КИЇВ 2021

Програма для проведення фахового вступного випробовування на ОР «бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм». К.:КУТЕП, 2021. – 54 с.

Упорядники:

Федорченко В.К., доктор педагогічних наук, професор, зав. кафедрою теорії та практики туризму і готельного господарства КУТЕП

Мініч І.М., кандидат соціологічних наук, доцент кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства КУТЕП

Парубець О.В., кандидат економічних наук, доцент кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства

Програму обговорено і схвалено на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства КУТЕП «27» січня 2021 р., протокол № 5

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Проведення фахового вступного випробовування на ОР «бакалавр» зі спеціальності 242 «Туризм» базується на перевірці знань з фахових дисциплін «Технологія туристської діяльності», «Організація та технологія обслуговування в готелях»

Метою фахового випробовування абітурієнтів – оцінка рівня професійних знань для зарахування їх до університету за спеціальністю 242 «Туризм».

Основні питання за темами основних фахових дисциплін наведені далі в програмі.

«ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Сутність, мета та завдання предмету Технологічні аспекти організації туристичної діяльності.

Визначення основного понятійного апарату: туризм, турист, туристична послуга, туристичні ресурси, туристична індустрія, тур, туристичний продукт тощо. Сучасні підходи до визначення туризму. Типи туристів. Класифікація відвідувачів (туристів) за WTO. Особливості туризму як об'єкта управління. Класифікація туристичних підприємств. Структура та специфіка їх діяльності. Класифікаційні підходи в туризмі.

Туризм як сфера господарської діяльності. Соціальна, гуманітарна й економічна функції туризму. Значення туризму в суспільстві. Внутрішні (ендогенні) й зовнішні (екзогенні) фактори розвитку туризму, їх взаємозв'язок і вплив на туристичну діяльність. Особливості фактора сезонності. Культурні, природні, психологічні, економічні мотиви. Туристичні потреби. Туристичні ресурси.

Підходи до класифікації туризму. Класифікаційні підходи, що ґрунтуються на різних групувальних ознаках. Існуюча система класифікації туризму: за видами та формами, географічній приналежності, напрямку туристичного потоку, цілі подорожі, по способу пересування, засобам розміщення туристів, кількості учасників подорожі, організаційно-правовим формам. Класифікація маршрутів та турів та їх характеристика. Соціально-психологічні критерії класифікації туризму. Соціально-економічні критерії класифікації туризму. «Нові» види туризму та їх характеристика. Концепція соціального туризму.

Визначення поняття «туристична послуга» та її класифікація. Сприятливі та несприятливі фактори розвитку туристичної послуги. Поняття «туристичний продукт». Структура та складові туристичного продукту. Поняття «турпакет». Його особливості та складові.

Загальна характеристика підприємства, мета його функціонування. Види підприємств. Поняття про зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства. Напрями діяльності підприємств. Основні цілі створення і функціонування туристичних підприємств. Види туристичних підприємств та їх особливості. Принципи організації їх діяльності. Ресурсне забезпечення туристичного підприємства. Перспективи розвитку туристичних підприємств в Україні.

Вибір організаційно-правової форми туристичного підприємства. Обґрунтування організаційної структури управління туристичним

підприємством. Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристичного підприємства. Характеристика засновницьких документів для туристичних підприємств. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства. Випадки і порядок ліквідації туристичного підприємства

Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки туристичного продукту до споживача. Організація обслуговування туристів туристичної фірми. Особливості організації спеціалізованих видів туризму. Основні проблеми організації спеціалізованих видів туризму. Правила організації і проведення заходів виставочної індустрії. Основні цілі й завдання участі туристичних підприємств у виставках.

Планування роботи туристичного підприємства. Збутова політика туристичного підприємства. Поняття про «управління» персоналом туристичного підприємства. Організаційна структура туристичного підприємства. Основні принципи організації праці на туристичному підприємстві. Фінансово-економічна робота на туристичному підприємстві. Організація обліку й звітності на туристичному підприємстві.

Туристична політика та її види на сучасному етапі. Державні органи регулювання туристичної діяльності в Україні. Туристична політика в Україні та її основні положення. Основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму, що діють в Україні. Основні важелі впливу держави на туристичну діяльність.

і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування. Нормативно-правова база ліцензування. Порядок оформлення ліцензій. Умови ліцензування. Контроль за дотриманням ліцензійних умов.

Визначення турпродукту і туроперейтинга. Властивості турпродукту. Єдині вимоги до турпродукту. Проектування турпродукту. Формування турпродукту. Просування турпродукту. Реалізація турпродукту.

Структура туристичної індустрії. Функції туроператорів та тур агентів як суб'єктів туристичної індустрії. Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл. Параметричний опис складових якості турпродукту. Принципи та інструменти управління якістю турпродукту.

Сучасний туристичний ринок. Особливості його функціонування та перспективи розвитку. Характерні особливості туристичних ринків різних регіонів світу. Туристичний попит і туристична пропозиція, їх особливості. Конкуренція як основний стимул розвитку туристичної індустрії. Конкурентні переваги туристичних підприємств. Якість турпродукту – основа конкурентоспроможності туристичного підприємства.

Поняття про науково-технічний прогрес. Характеристика основних напрямів науково-технічного прогресу. Відмінність понять «науково-технічний прогрес» і «науково-технічна революція». Етапи розвитку науково-технічного прогресу. Вплив науково-технічного прогресу на розподіл і кооперування праці. Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристичного підприємства. Комп'ютеризація

туристичного бізнесу – необхідна умова взаємодії туристичного підприємства із зовнішнім середовищем.

Історія виникнення туроператорської діяльності. Технологія і організація туроператорської діяльності. Класифікація туроператорів. Поняття рецептивного та ініціативного туроператора. Структура і функції туроператорів в Україні. Основна технологічна документація туроператорів. Фінансове забезпечення туроператорів. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікації персоналу туроператорського підприємства. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми оператора (front-, back-, та call-offices).

Поняття та визначення терміну «турагент». Сутність та специфіка діяльності турагента. Функції та обов'язки турагентів. Фінансове забезпечення турагентів. Технологія та стандарти обслуговування туристів турагентами. 10 основних стандартів. Зміст процесу обслуговування та продажу туристичного продукту клієнтові. Загальні та відмінні особливості туроператорів та турагентів.

Поняття про контрагентів туристичної діяльності. Схема співробітництва туроператорів з виробниками туристичних послуг (заклади розміщення, заклади харчування, заклади комунальної сфери, розважальні заклади, транспортні організації тощо). Види угод. Поняття «квота місць». Поняття «блок місць». Види квот та блоків. Права та обов'язки контрагентів.

Загальна характеристика договірної роботи. Структура договору. Вимоги до укладання договорів. Договірні відносини між туристичними підприємствами. Договірні відносини між туристичними підприємствами і підприємствами зовнішнього середовища. Договірні відносини між туристичними підприємствами і споживачами туристичних послуг. Характеристика договірних документів у галузі туризму. Ознайомлення з договором-комісії, договором на он-лайн бронювання, договір на туристичне обслуговування тощо.

Транспорт як засіб забезпечення туристичної діяльності. Характеристика транспортної системи країни. Місце і роль транспорту в організації туристичної діяльності. Переваги й недоліки різних видів транспорту. Перспективи розвитку окремих видів транспорту. Особливості організації транспортних турів. Перевезення сухопутним транспортом. Подорожі водним транспортом. Перевезення повітряним транспортом. Формалізовані підходи до вибору раціональних маршрутів пересування туристів. Інтеграція різних видів транспорту при перевезенні туристів. Порядок взаємодії туристичних і транспортних підприємств.

Класифікація засобів розміщення. Стисла характеристика засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Особливості розміщення туристів у транспортних турах. Організація взаємодії туристичних підприємств з підприємствами – засобами розміщення. Класифікація готельних підприємств і загальні вимоги до них. Поняття про готельні ланцюги. Стратегія і проблематика розвитку готельного господарства.

Загальна характеристика і типи систем громадського харчування. Режими

Поняття безпеки туризму. Характеристика факторів ризику: травмування, небезпека випромінювання, підвищена загазованість, запиленість, психофізіологічне навантаження, біологічний вплив, хімічний вплив, пожежонебезпека, вплив оточуючого середовища, специфічні фактори ризику. Заходи щодо забезпечення безпеки в сфері туризму. Нормативне регулювання безпеки в сфері туризму

Сутність і основні поняття страхування. Загальна характеристика системи страхування. Сучасний стан страхового ринку України. Розвиток окремих видів страхування. Види страхування, що застосовуються в туризмі. Характеристика ризиків у туристичній діяльності. Особливості прояву ризиків туристичного підприємства. Ризики туристів. Місце страхування серед методів управління ризиками в туристичній діяльності. Розробка програм страхування ризиків для туристичного підприємства. Страховий поліс. Основні дані страхового полісу. Різновиди програм страхування для туристів. Укладання договорів між туристичними підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

Поняття туристичних формальностей та їх види. Паспорти та їх види. Термін дії. Правила оформлення паспортів громадянами України для виїзду за кордон. Порядок перетину державних кордонів. Перелік документів, які дають право виїхати за кордон України.

Переваги єдиних туристичних просторів. Досвід Європи в створенні Шенгенської угоди. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Оформленні в'їзних віз. Перелік країн, які входять до Шенгенської зони. Перелік документів для відкриття візи. Порядок та оформлення української візи іноземним громадянам. Особливості оформлення віз в посольствах різних країн. Акредитація туристичних фірм в посольствах та консульствах України.

Поняття про митні формальності. Митна декларація та її основні дані. Порядок оформлення митних декларацій, основні форми і правила митного контролю. Відповідальність за порушення митних правил. Порядок ввозу та вивозу товарів фізичними особами. Мито. Товари, які ввозяться без сплати мита.

Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Закон України «Про валютне регулювання й валютний контроль». Правила обміну валюти в Україні. Закон України «Про порядок здійснення розрахунків іноземною валютою». Медико-санітарні формальності в туристичній подорожі. Закон України «Про санітарно-епідеміологічне благополуччя населення». Процедури. Вимоги по вакцинації. Правила перевезення тварин. Міри санітарного контролю. Спеціальні служби контролю.

Найпоширеніші інфекційні захворювання серед туристів. Статистика захворювання туристів при відвідуванні певних країн. Карантинні захворювання та зони їх розповсюдження. Інші туристичні формальності.

Механізм ціноутворення в туризмі. Фактори формування ціни на туристичні послуги. Політика цін на туристичні послуги. Структура ціни на туристичний продукт. Доходи і витрати в туристичній діяльності. Методи

ціноутворення в туристичних фірмах. Практичні аспекти формування цін на комплексне обслуговування.

Розробка схеми маршруту. Оптимізація маршруту. Програмне та організаційно-технічне забезпечення туру. Розробка та складання програми перебування. Заходи з організації подорожі. Розрахунок вартості туру. Фактори, що впливають на вартість турпродукту. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Ознайомлення з технологічною документацією (заявка на бронювання туру, заявка на анулювання туру, підтвердження бронювання, рахунок-фактура тощо).

Поняття експериментальної перевірки туру. Методи та форми апробації туру. Складання рекламних та інформаційних турів. Види рекламних турів. Їх суть та перспектива для туристичного підприємства.

Сутність основних понять інформаційних технологій. Характеристика основних напрямків автоматизації роботи туристичних підприємств. Програмне забезпечення туристичних подорожей. Інтернет – технології в туризмі. Основні фактори підвищення ефективності роботи туристичних підприємств при застосуванні інформаційних технологій. Переваги й недоліки інформаційних технологій, що використовуються в туризмі.

Класифікація технічних засобів інформаційних технологій, що використовуються туристичними підприємствами. Організація роботи туристичних підприємств з всесвітньою мережею Інтернет. Характеристика автоматизованих міжнародних систем бронювання. Технологія on-line бронювання турів. Технологія on-line бронювання авіаквитків. Основні пошукові системи в туризмі. Робота з сайтами туроператорів. Робота з СПО (спеціальна пропозиція оператора). Види програмного забезпечення, АСУ які використовуються в Україні.

Список літератури

Нормативно-правова:

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. - 1996. - №30. – ст.141 – С.381 – 417.
2. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм». – № 1282-IV від 18.11.2003р.
3. Закон України «Про підприємництво» (698-12).
4. Закон України «Про Страхування» (85/96-ВР)
5. Закон України «Про Рекламу» (270/96-1ВР)
6. ДСТУ 28681.1-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Міждержавний стандарт».
7. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
8. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. /

- Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання/ Роїна О.М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.:КНТ,2006. – С. 57 – 69.
9. Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності. / Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання/ Роїна О.М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.:КНТ,2006. – С. 70 – 84.
 10. Положення про порядок і видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу
 11. Методичні рекомендації щодо розробки екскурсій: Куроченко І.О. Туризм. Організаційні засади. Інформація. Ін форм.-метод. Довідник. К.: Вид. Європ. ун-ту., 2005 – 112с.
 12. Матвієнко А.Т., Приячук І.В., Лесик М.А., Андрейцева В.В. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм», К., 2006.
 13. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативних актів / під ред. Проф. В.К. Федорченка; КУТЕП, - К.:Юрінком Інтер, 2002. – 640.

Основна:

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 256 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Ученик.. – 6-е изд. – Минск.: Новое знание, 2006. – 408 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 300 с.
4. Любіцева О.О. Методика розробки турів. Навч. посібник. – К.: «Альтпрес», 2003. – 104 с.
5. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) – К.: «Альтерпрес», 2002. – 436 с.: іл., картосхеми.
6. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. Посібник.-К.: Центр навчальної літератури, 2004-272с.
7. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. Пос. – К.: Київ. Нац.-торг. Ун-т, 2003. – 156с.
8. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева и др.; подобщ. ред. А.П. Дуровича – 3-е изд.–Минск: Новое знание, 2006. - 640с.
9. Організація туризму: підручник\І.М Писаревський, С.О Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред.. І. М. Писаревського.-Х.:ХНАМГ, 2008-541с.
10. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні. – Навч. пос. – К.: «Рокор», 2002. – 200с.
11. Туристична діяльність. Нормативна база/. Роїна О.М. – К.: КНТ, 2005, - 448с.
12. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні.: Навч. пос. / К.: Вища школа., 2002. – 195с.: іл.
13. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник . – К.: Атіка, 2006. – 264 с.

14. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. пос. / За ред. проф. І.М. Школи. – Чернівці, 2003. – 596 с.

Інформаційні джерела:

1. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації // www.world-tourism.org.
2. Інформаційний розділ з туризму в Internet // www.travel.net.
3. Інформаційний розділ в Internet про готелі та готельні мережі // www.hotels.net.
4. Сервер Верховної Ради України // www.rada.gov.ua.
5. Нормативні акти України // www.nau.kiev.ua.
6. Державна туристична адміністрація України // www.tourism.gov.ua.
7. Всеукраїнський Союз асоціацій, підприємств та організацій туристичної сфери «УкрСоюзТур» // www.travel.com.ua.
8. Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму // www.greentour.com.ua.
9. Українська інформаційна система // www.utis.com.ua.
10. Довідка по туризму // www.tour-spravka.kiev.ua.
11. Новини зі світу туризму // www.visas.com.ua.
12. Портал страховиків - www.ins-club.com

«ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»

Етапи розвитку готельного господарства: виникнення і розвиток готельного господарства у країнах стародавнього світу; розвиток готельного справи у середньовічній Європі та Русі; готельне господарство Європи та Росії у ХІХ ст.; готельне господарство за часів колишнього СРСР після революції (1917 р.); відновлення і подальший розвиток готельного господарства у повоєнний час.

Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства. Місце туризму та готельного господарства в економіці різних країн світу. Ринок готельних послуг. Перспективи розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном. Міжнародні готельні ланцюги.

Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму. Терміни «засіб розміщення», «тип засобу розміщення», «готель», «мотель», «кемпінг» та їх визначення.

Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика. Структурні зміни в готельному господарстві; нова ринкова стратегія виробників послуг.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. Нормативно-правова база класифікації засобів розміщення.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту. Поняття комфорту, види і рівень комфорту. Класифікація готелів за рівнем комфорту в Україні.

Визначення «готельний ланцюг». Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів. Міжнародні готельні ланцюги, які мають готелі в Росії, Україні. Готельний ланцюг України. Моделі організації готельної справи.

Терміни і визначення «номер», «номерний фонд», «тип номеру». Основні типи готельних номерів відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.

Основні проблеми в сфері нормативно-правової бази індустрії гостинності. Удосконалення та створення сприятливого правового поля розвитку індустрії гостинності.

Нормативно-правова та нормативно-експлуатаційна документація.

Терміни «технологія», «готельна технологія», «послуга», «готельна послуга» та їх визначення. Технологічні процеси, цикли і операції, які забезпечують комплекс готельного обслуговування. Модель гостинності. Виробниче середовище гостинності. Фактори, що впливають на рівень готельних технологій: історичні, економічні, техніко-економічні, соціальні тощо. Структура готельних технологій. Види сучасних готельних технологій.

Сучасні дослідження в галузі технологій. Шляхи втілення нових технологій в готельному господарстві України. Лідери сучасних готельних технологій. Вплив на рівень готельної індустрії нових технологій, зокрема сучасних засобів зв'язку, розвитку комп'ютерних систем. Сучасний стан технічного і технологічного забезпечення функціональних процесів готелю. Вплив нових технологій на модернізацію матеріальної бази готельних підприємств. Автоматизація готельних процесів, електронне резервування, введення нових технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування.

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Контроль збереження майна готелю і забутих речей споживачів готельних послуг.

Форми контролю роботи покоївки: тестові та тренінгові. «Технологічний стандарт» обслуговування для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і переліку контрольованих позицій. «Стандарт якості» поверхового персоналу.

Замкнутий і розімкнутий технологічні цикли ведення білизняного господарства. Категорії персоналу, які працюють з білизною в готелі. Види приміщень для збереження білизни, вимоги до них.

Технологічні операції обслуговуючого технологічного циклу «Ведення білизняного господарства: «Підготовка до збору брудної білизни»; «Збирання брудної білизни на поверсі», «Сортування і підготовка брудної білизни для здачі в пральню»; «Доставка білизни в пральню»; «Сортування брудної білизни в пральні за найменуваннями»; «Підрахунок білизни»; «Доставка чистої білизни»; «Розрахунок білизни, потрібної на поверсі».

Технологічний взаємозв'язок вестибульної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг. Контроль за сплатою послуг. Контроль за збереженням готельного майна. Технологія складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна та актів на забуті речі. Види додаткових послуг в готелі, технологія їх надання.

Основні технологічні функції СПО.

Види технологічних циклів: основні, обслуговуючі, допоміжні.

Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Технологія приймання та розміщення іноземних громадян та туристів. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів. Технологія приймання і розміщення громадян України. Технологія обслуговування туристів по особливій увазі.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Загальні положення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил.

Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги.

Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг в готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг. Технологія сплати за послуги.

Список рекомендованої літератури:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Уч. пособие.-К.: Дакор, 2006.-288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация.- К.: ВИРА-Р, Альтепрес, 2001.-208 с.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов на Дону: Фенікс, 2003.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов.- Мн.: Новое издание, 2002. – 368 с.
5. Каминский В.С. Техника обслуживания и культура работы в гостинице.- К.: Вища школа, 1977. – 256 с.
6. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Станом на 1 травня 2002р./ За ред. В.К. Федорченка.-К.: Юрінком Інтер, 2002.-640 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук»янова, Т.Т. Дорошенко, І.М.Мініч.-К.: Вища шк., 2001.-237 с.
8. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник.-М.: ЮНИТИ, 1999.-463 с
9. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник/ За ред. С.І. Дорогунцова.-К.: Ліра-К, 2005.-520 с.
10. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.-м.: Финансы и статистика, 2005.-176 с.
11. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навч. посібник/ За заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-370 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: «Альтепрес», 2009. – 446 с.

Нормативно-правові документи

13. ГОСТ 28681.2-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
14. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
15. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
16. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
17. Правила в'їзду іноземців в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 грудня 1995 року №1074
18. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ

Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

- 19.Правила оформлення візових документів для в'їзду в Україну. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 1999 року № 227
- 20.Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України // Урядовий кур'єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
- 21.Про затвердження державної програми розвитку туризму на 2002-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
- 22.Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
- 23.Про правовий статус іноземців. Закон України від 4 лютого 1994 року № 3929-ХІІ.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБОВУВАННЯ

Для складання вступного фахового випробовування створюється екзаменаційна комісія. До складу комісії входять голова і члени комісії. До складу комісії входять провідні фахівці кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства.

До складання вступного фахового випробовування допускаються абітурієнти, які подали заяви та документи до приймальної комісії університету на спеціальність галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм», які мають освіту зі спеціальності «Готельне обслуговування» та «Туристичне обслуговування».

Перед початком вступного фахового випробовування в екзаменаційну комісію подається список абітурієнтів, допущених до складання екзаменів і відомість для оцінки вступного фахового випробовування.

Вступні фахові випробовування проводяться у вигляді письмового тестування, за тестами розробленими на кафедрі теорії та практики туризму і готельного господарства. Кожен абітурієнт отримує окремий бланк тестового завдання.

Рішення комісії про оцінювання знань, виявлених абітурієнтами при фаховому випробуванні приймається комісією на закритому засіданні.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ, ВМІНЬ ТА НАВИЧОК

Програма визначає необхідний мінімум знань, обов'язкових для кожного студента ОР «молодший спеціаліст» і зарахування до навчального закладу для подальшого навчання і здобуття рівня знань на ОР «бакалавр».

Рівень підготовки студентів оцінюється за 180-бальною шкалою. Основною вимогою випробовування є перевірка знань студента з фахових дисциплін. Завдання фахового випробовування включає 30 тестових завдань з фахових дисциплін.

Тестові завдання можуть мати декілька варіантів відповідей, а деякі передбачають визначення послідовності технологічних операцій. Оцінка за одну правильну відповідь (одне тестове завдання) складає 4 бали.

Максимальна кількість набраних балів – 180

Мінімальна кількість балів для зарахування - 126

Загальна кількість тестових завдань – 45

Час на виконання завдання - 80 хв.

**КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ, ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ
КАФЕДРА ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ ТУРИЗМУ І ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри теорії та практики туризму і
готельного господарства
професор _____ В.К.Федорченко

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

для проведення фахового вступного
випробовування на ОР «бакалавр»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»

КИЇВ 2021

Матеріали тестових завдань для проведення фахового вступного випробовування обговорені і схвалені на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства протокол №5 від 27 січня 2021 р.

Упорядник: Мініч І.М., к.с.н., проф. кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства КУТЕП

Київський університет туризму, економіки і права
Факультет туризму, готельного та ресторанного бізнесу
Кафедра теорії та практики туризму і готельного господарства
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»
(спеціалізація «Готельне господарство»)

**ТЕСТОВЕ ЗАВДАННЯ З ФАХОВОГО ВСТУПНОГО
ВИПРОБОВУВАННЯ**

Варіант № 1

№ 1

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами:

Технологічна послідовність здійснення виїзду та розрахунку при виїзді

- _1_*. Піднесення багажу швейцаром, трансфер
- _2_*. Перевірка покоївкою стану номерів після виїзду
- _3_*. Розрахунок за проживання та додаткові послуги, включені в рахунок
- _4_*. Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок

№ 2

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Зустріч туристів керівником готелю, заступником керівника; розміщення в номерах типу «люкс-апартамент» або «люкс» в готелях категорії 3-5; харчування на умовах «а-ля-карт», або повний пансіон; трансфер з доставкою необмеженої кількості багажу; користування автотранспортом до 15 годин на день; послуги гіда до 15 годин на день*

- A. По класу «люкс-апартамент»
- B. По туристичному класу
- C. По класу V.I.P.
- D. По першому класу
- E. По кемпінгу
- F. По шкільному класу

№ 3

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в кімнаті гуртожитку, або номер на 3-4 чоловік у готелях категорії 1-3; харчування у кафе або їдальні; трансфер та доставка багажу у кількості, передбаченій договором (контрактом)*

- A. По кемпінгу
- B. По туристичному класу
- C. По шкільному класу

- D. По першому класу
 - E. По класу «люкс-апартамент»
 - F. По класу V.I.P.
-

№ 4

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в 3-4-5 кімнатному номері типу «люкс-апартамент» у готелі категорії 3-5; харчування в ресторанах, сніданок, напівпансіон або повний пансіон; трансфер з доставкою багажу у кількості передбаченій договором (контрактом)*

- A. По класу «люкс-апартамент»
 - B. По туристичному класу
 - C. По шкільному класу
 - D. По першому класу
 - E. По кемпінгу
-

№ 5

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що комплекс туристичного обслуговування – це обов'язковий набір основних послуг (розміщення в готелі, харчування, екскурсії, трансфер), якими користується турист під час подорожі,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 6

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг своєчасне анулювання заброньованих послуг здійснюється

- A. Не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором терміни
 - B. Не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором терміни
 - C. Менше ніж за 24 години до вказаної дати заїзду, або в обумовлені договором терміни
-

№ 7

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами:

Технологія бронювання та резервування передбачає виконання наступних технологічних операцій

- _1_. Підтвердження заявки
- _2_. Аналіз інформації з бронювання
- _3_. Опрацювання і рух заявки

№8

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг пізнє анулювання – це відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№9

Оберіть правильну відповідь

Особливості функціонування підприємств готельного господарства, що обумовлюють особливості організації праці

- A. Високі вимоги до професійного рівня працівників
 - B. Надання широкого спектра послуг
 - C. Сезонність функціонування
 - D. Значні затрати ручної праці
 - E. Всі відповіді вірні
-

№10

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що мотивація - це сукупність внутрішніх та зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей та цілей організації

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№11

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що при американському принципі організації роботи працівників служби приймання та обслуговування існує чітка незмінність обов'язків працівників (виконання роботи в рамках своєї компетенції)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№12

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що європейський принцип організації роботи працівників служби приймання та обслуговування полягає в універсальності всіх співробітників даної служби

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№13

Оберіть правильну відповідь

Показник, який характеризує інтенсивність використання номерного фонду за певний період (рік, квартал, місяць) та встановлюється в готелі в якості завдання по збільшенню пропускної спроможності

- A. Рентабельність
 - B. Оборотність ліжко-діб
 - C. Середній час проживання гостя
-

№ 14

Оберіть правильну відповідь:

Періодичність проведення підвищення кваліфікації робітників готелю

- A. Один раз в 4-5 років
 - B. Один раз в 2-3 роки
 - C. Один раз 5-6 років
-

№ 15

Оберіть правильну відповідь (літеру):

А	В	Д	С
якщо правильно тільки 1,2,5	якщо правильно тільки 2 і 4	якщо правильно тільки 3	якщо усе правильне

До особливостей готельних послуг відносяться

1. Неодночасність процесів виробництва та споживання
 2. Неможливість зберігання
 3. Участь персоналу у виробничому процесі
 4. Сезонний характер попиту на готельні послуги
 5. Терміновий характер
-

№ 16

Оберіть правильну відповідь:

Співвідношення місць, які знаходяться під заселенням до загальної кількості місць в готелі - це

- A. Пропускна спроможність готелю
 - B. Коефіцієнт завантаженості
 - C. Середній термін проживання гостя
-

№ 17

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що тайшмер – це викуп готелю та прилеглої території на деякий термін (в більшості випадків складає декілька тижнів на рік)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 18

Оберіть правильну відповідь, вказавши відповідну форму управління готелем:

Система договірних відносин між самостійними підприємствами, при якій останні отримують право на виробництво і реалізацію від імені та під торговою маркою великої фірми певного виду товарів і послуг

- A. Управління через договір франчайзинга
 - B. Оренда
 - C. Управління по контракту
-

№ 19

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом підрахунку і звірки з даними обліку,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 20

Оберіть правильну відповідь:

Планова інвентаризація проводиться

- A. Один раз в рік
 - B. Один раз в два роки
 - C. Один раз в три роки
-

№ 21

Оберіть правильну відповідь, визначивши який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Організовує роботу працівників,, здійснює прийом, розміщення і реєстрацію гостей. Оформлює виїзд, здійснює розрахунок. Веде облік проживаючих в готелі. Підтримує функціональний зв'язок із службою бронювання, телефонних операторів, консьєржів, господарчими службами. Щоденно продивляється книгу записів чергових на поверсі. Вживає заходів щодо скарг гостей. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі.

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 22

Оберіть правильну відповідь, визначивши який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Забезпечує ефективно, швидко та уважно обслуговування гостей. Контролює роботу швейцара, піднощиків багажу, посильних. Виконує функції по виконанню усіх замовлень гостей, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Слідкує,

щоб інформація про готель була легкодоступною та своєчасною. Приймає від гостей замовлення на доставку квитків. Контролює за своєчасною доставкою кореспонденції гостям. Забезпечує ведення записів контролю за переміщенням і збереженням багажу і особистих речей гостей. Відповідає за дотримання правил етикету, технології обслуговування і культуру під час спілкування з кожним гостем. Підтримує зв'язок з працівниками служби безпеки

- A. Функціональні обов'язки консьєржа
 - B. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - C. Функціональні обов'язки порт'є
-

№ 23

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що при індивідуальній формі організації праці більш раціонально організована робота, в результаті чого різко підвищується продуктивність праці, скорочуються терміни прибирання приміщень та підготовки номерів до заселення, покращується якість виконання робіт,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 24

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, забуті речі проживаючих перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі

- A. Протягом шести місяців
 - B. Протягом року
 - C. Протягом двох років
-

№25

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при розміщенні дітей віком? в одному номері з батьками плата за проживання не стягується.

- A. до 3-х років
 - B. до 4-х років
 - C. до 5-ти років
-

№ 26

Оберіть правильну відповідь:

Професійне співтовариство консьєржів було засновано в:

- A. Сполучених Штатах Америки
 - B. Франції
 - C. Іспанії
-

№27

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при вчасно невідготовлених до заселення заброньованих номерів

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. Плата за бронювання стягується | A. Правильне |
| 2. Плата за бронювання не стягується | B. Неправильне |
-

№ 28

Оберіть правильну відповідь:

Документ, що регулює трудові відносини між керівництвом та працівниками готельного підприємства, сприяє виконанню основних завдань і функцій, підвищенню ефективності і якості роботи, зміцненню трудової і виконавчої дисципліни, раціонального використання робочого часу

- A. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг
 - B. Правила внутрішнього трудового розпорядку
 - C. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг
-

№29

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№30

Оберіть правильну відповідь:

До тенденцій розвитку підприємств індустрії гостинності належать

- A. Поглиблення спеціалізації готельної та ресторанної пропозиції
 - B. Утворення міжнародних готельних і ресторанных ланцюгів
 - C. Розвиток мережі малих підприємств
 - D. Упровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій
 - E. Всі відповіді вірні
-

№31

Оберіть правильну відповідь:

Система класифікації засобів розміщення за рівнем комфорту, яка діє на території України

- A. Система «корон»
- B. Система букв (A, B, C, D.)

№ 32

Оберіть правильну відповідь:

Нормативний документ, що встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності

- A. Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
 - B. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
 - C. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
-

№ 33

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особистої діяльності виконавця по задоволенню потреб споживача,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 34

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг встановлюють класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 35

Оберіть правильну відповідь:

Форма №3-г «Візитна картка» заповнюється при здійсненні поселення в готель

- A. Гостем
 - B. Адміністратором
 - C. Черговим на поверсі
-

№ 36

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг готель, з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 37

Оберіть правильну відповідь:

Двоповерховий номер з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами та повним санвузлом; розрахований на проживання 1-2^x осіб, це -

- A. Дуплекс
 - B. Люкс
 - C. Напівлюкс; студіо
-

№ 38

Оберіть правильну відповідь:

Твердження що, сертифікація послуг – це діяльність по підтвердженню відповідності послуг вимогам встановлених в стандартах

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 39

Оберіть правильну відповідь

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціації незалежних готелів та ресторанів у Європі займається:

- A. Всесвітня туристична організація (ВТО)
 - B. Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства (ХОТРЕК)
 - C. Міжнародна організація «Привілейовані готелі і курорти світу»
-

№ 40

Оберіть правильну відповідь:

Вимога Національного стандарту. Послуги туристичні. Класифікація готелів: повернення білизни з прання протягом 24 годин відповідає категорії готелю

- A. 1-2*
 - B. 1-3*
 - C. 4-5*
-

Затверджено на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства Протокол № 5 від «27» січня 2018 р.

Київський університет туризму, економіки і права
Факультет туризму, готельного та ресторанного бізнесу
Кафедра теорії та практики туризму і готельного господарства
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»
(спеціалізація «Готельне господарство»)

Варіант № 2

№ 1

Оберіть правильну відповідь:

Співвідношення місць, які знаходяться під заселенням до загальної кількості місць в готелі - це

- A. Пропускна спроможність готелю
 - B. Коефіцієнт завантаженості
 - C. Середній термін проживання гостя
-

№ 2

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що тайшмер – це викуп готелю та прилеглої території на деякий термін (в більшості випадків складає декілька тижнів на рік)

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 3

Оберіть правильну відповідь, вказавши відповідну форму управління готелем:

Система договірних відносин між самостійними підприємствами, при якій останні отримують право на виробництво і реалізацію від імені та під торговою маркою великої фірми певного виду товарів і послуг

- A. Управління через договір франчайзинга
 - B. Оренда
 - C. Управління по контракту
-

№ 4

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом підрахунку і звірки з даними обліку,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 5

Оберіть правильну відповідь:

Планова інвентаризація проводиться

- A. Один раз в рік
- B. Один раз в два роки

№ 6

Оберіть правильну відповідь, визначивши який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Організовує роботу працівників,, здійснює прийом, розміщення і реєстрацію гостей. Оформлює виїзд, здійснює розрахунок. Веде облік проживаючих в готелі. Підтримує функціональний зв'язок із службою бронювання, телефонних операторів, консьєржів, господарчими службами. Щоденно продивляється книгу записів чергових на поверсі. Вживає заходів щодо скарг гостей. Забезпечує дотримання правил міжнародного етикету, стандартів обслуговування, правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі.

- А. Функціональні обов'язки консьєржа
 - В. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - С. Функціональні обов'язки портьє
-

№ 7

Оберіть правильну відповідь, визначивши який працівник готелю виконує наступні функціональні обов'язки:

Забезпечує ефективне, швидке та уважне обслуговування гостей. Контролює роботу швейцара, піднощиків багажу, посильних. Виконує функції по виконанню усіх замовлень гостей, відповідає за своєчасність передачі інформації щодо потреб гостей по змінам працюючих. Слідкує, щоб інформація про готель була легкодоступною та своєчасною. Приймає від гостей замовлення на доставку квитків. Контролює за своєчасною доставкою кореспонденції гостям. Забезпечує ведення записів контролю за переміщенням і збереженням багажу і особистих речей гостей. Відповідає за дотримання правил етикету, технології обслуговування і культуру під час спілкування з кожним гостем. Підтримує зв'язок з працівниками служби безпеки

- А. Функціональні обов'язки консьєржа
 - В. Функціональні обов'язки адміністратора готелю
 - С. Функціональні обов'язки портьє
-

№ 8

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що при індивідуальній формі організації праці більш раціонально організована робота, в результаті чого різко підвищується продуктивність праці, скорочуються терміни прибирання приміщень та підготовки номерів до заселення, покращується якість виконання робіт,

- А. Правильне
 - В. Неправильне
-

№ 9

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, забуті речі проживаючих перш ніж передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищення, про що складається акт установленої форми, зберігаються в готелі

- A. Протягом шести місяців
 - B. Протягом року
 - C. Протягом двох років
-

№10

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при розміщенні дітей віком? в одному номері з батьками плата за проживання не стягується.

- A. до 3-х років
 - B. до 4-х років
 - C. до 5-ти років
-

№ 11

Оберіть правильну відповідь:

Професійне співтовариство консьєржів було засновано в:

- A. Сполучених Штатах Америки
 - B. Франції
 - C. Іспанії
-

№12

Установіть відповідність та оберіть правильну відповідь у вигляді комбінації цифр і букв:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг при вчасно невідготовлених до заселення заброньованих номерів

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. Плата за бронювання стягується | A. Правильне |
| 2. Плата за бронювання не стягується | B. Неправильне |
-

№ 13

Оберіть правильну відповідь:

Документ, що регулює трудові відносини між керівництвом та працівниками готельного підприємства, сприяє виконанню основних завдань і функцій, підвищенню ефективності і якості роботи, зміцненню трудової і виконавчої дисципліни, раціонального використання робочого часу

- A. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг

- В. Правила внутрішнього трудового розпорядку
С. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг
-

№14

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів,

- А. Правильне
В. Неправильне
-

№15

Оберіть правильну відповідь:

До тенденцій розвитку підприємств індустрії гостинності належать

- А. Поглиблення спеціалізації готельної та ресторанної пропозиції
В. Утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів
С. Розвиток мережі малих підприємств
D. Упровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій
E. Всі відповіді вірні
-

№16

Оберіть правильну відповідь:

Система класифікації засобів розміщення за рівнем комфорту, яка діє на території України

- А. Система «корон»
В. Система букв (А, В, С, D.)
С. Європейська система
-

№ 17

Оберіть правильну відповідь:

Нормативний документ, що встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності

- А. Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
В. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
С. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
-

№ 18

Оберіть правильну відповідь:

Визначення, що послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особистої діяльності виконавця по задоволенню потреб споживача,

- А. Правильне

В. Неправильне

№ 19

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг встановлюють класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності,

А. Правильне

В. Неправильне

№ 20

Оберіть правильну відповідь:

Форма №3-г «Візитна картка» заповнюється при здійсненні поселення в готель

А. Гостем

В. Адміністратором

С. Черговим на поверсі

№ 21

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг готель, з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину

А. Правильне

В. Неправильне

№ 22

Оберіть правильну відповідь:

Двоповерховий номер з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами та повним санвузлом; розрахований на проживання 1-2^x осіб, це -

А. Дуплекс

В. Люкс

С. Напівлюкс; студію

№ 23

Оберіть правильну відповідь:

Твердження що, сертифікація послуг – це діяльність по підтвердженню відповідності послуг вимогам встановлених в стандартах

А. Правильне

В. Неправильне

№ 24

Оберіть правильну відповідь

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціації незалежних готелів та ресторанів у Європі займається:

- A. Всесвітня туристична організація (ВТО)
 - B. Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства (ХОТРЕК)
 - C. Міжнародна організація «Привілейовані готелі і курорти світу»
-

№ 25

Оберіть правильну відповідь:

Вимога Національного стандарту. Послуги туристичні. Класифікація готелів: повернення білизни з прання протягом 24 годин відповідає категорії готелю

- A. 1-2*
 - B. 1-3*
 - C. 4-5*
-

№ 26

Оберіть правильну відповідь:

Форма №1-г «Анкета проживаючого» зберігається в архіві в алфавітному порядку

- A. Протягом року
 - B. Протягом двох років
 - C. Протягом трьох років
-

№ 27

Оберіть правильну відповідь:

Вимога Національного стандарту. Послуги туристичні. Класифікація готелів: повернення білизни з прання протягом 24 годин відповідає категорії готелю

- A. 1-2*
 - B. 1-3*
 - C. 4-5*
-

№ 28

Оберіть правильну відповідь:

Форма №4-г «Рахунок» випикується при здійсненні розрахунків з громадянами за основні та додаткові послуги, отримані в готелі:

- A. В одному примірнику
 - B. В двох примірниках
 - C. В трьох примірниках
-

№ 29

Оберіть правильну відповідь:

Твердження що, сертифікація послуг – це діяльність по підтвердженню відповідності послуг вимогам встановлених в стандартах

- A. Правильне

В. Неправильне

№ 30

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг готель, не зважаючи на категорію, зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг

- A. Виклик швидкої допомоги, побудка у визначений час, замовлення білетів до театру
- B. Виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю
- C. Виклик швидкої допомоги, доставка кореспонденції в номер, замовлення білетів до театру, хімчистка та ремонт одягу

№ 31

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами:

Технологічна послідовність здійснення виїзду та розрахунку при виїзді

- 1. Піднесення багажу швейцаром, трансфер
 - 2. Перевірка покоївкою стану номерів після виїзду
 - 3. Розрахунок за проживання та додаткові послуги, включені в рахунок
 - 4. Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені в рахунок
-

№ 32

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Зустріч туристів керівником готелю, заступником керівника; розміщення в номерах типу «люкс-апартамент» або «люкс» в готелях категорії 3-5; харчування на умовах «а-ля-карт», або повний пансіон; трансфер з доставкою необмеженої кількості багажу; користування автотранспортом до 15 годин на день; послуги гіда до 15 годин на день*

- A. По класу «люкс-апартамент»
 - B. По туристичному класу
 - C. По класу V.I.P.
 - D. По першому класу
 - E. По кемпінгу
 - F. По шкільному класу
-

№ 33

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в кімнаті гуртожитку, або номер на 3-4 чоловік у готелях категорії 1-3; харчування у кафе або їдальні; трансфер та доставка багажу у кількості, передбаченій договором (контрактом)*

- A. По кемпінгу
- B. По туристичному класу

- C. По шкільному класу
 - D. По першому класу
 - E. По класу «люкс-апартамент»
 - F. По класу V.I.P.
-

№ 34

Оберіть правильну відповідь, вказавши до якого класу обслуговування відносяться наступні вимоги:

Розміщення в 3-4-5 кімнатному номері типу «люкс-апартамент» у готелі категорії 3-5; харчування в ресторанах, сніданок, напівпансіон або повний пансіон; трансфер з доставкою багажу у кількості передбаченій договором (контрактом)*

- A. По класу «люкс-апартамент»
 - B. По туристичному класу
 - C. По шкільному класу
 - D. По першому класу
 - E. По кемпінгу
-

№ 35

Оберіть правильну відповідь:

Твердження, що комплекс туристичного обслуговування – це обов'язковий набір основних послуг (розміщення в готелі, харчування, екскурсії, трансфер), якими користується турист під час подорожі,

- A. Правильне
 - B. Неправильне
-

№ 36

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг своєчасне анулювання заброньованих послуг здійснюється

- A. Не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором терміни
 - B. Не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором терміни
 - C. Менше ніж за 24 години до вказаної дати заїзду, або в обумовлені договором терміни
-

№ 37

Установіть правильну послідовність, представивши нумерацію цифрами:

Технологія бронювання та резервування передбачає виконання наступних технологічних операцій

- _1_. Підтвердження заявки
- _2_. Аналіз інформації з бронювання
- _3_. Опрацювання і рух заявки

№38

Оберіть правильну відповідь:

Згідно Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг пізнє анулювання – це відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду

A. Правильне

B. Неправильне

№39

Оберіть правильну відповідь

Особливості функціонування підприємств готельного господарства, що обумовлюють особливості організації праці

A. Високі вимоги до професійного рівня працівників

B. Надання широкого спектра послуг

C. Сезонність функціонування

D. Значні затрати ручної праці

E. Всі відповіді вірні

№40

Оберіть правильну відповідь

Твердження, що мотивація - це сукупність внутрішніх та зовнішніх рушійних сил, які спонукають людину до діяльності, визначають поведінку, форми діяльності, надають цій діяльності спрямованості, орієнтованої на досягнення особистих цілей та цілей організації

A. Правильне

B. Неправильне

Затверджено на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства Протокол № 5 від «27» січня 2018 р.

Київський університет туризму, економіки і права
Факультет туризму, готельного та ресторанного бізнесу
Кафедра теорії та практики туризму і готельного господарства
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 242 «Туризм»

Варіант 3

№1. Оберіть правильну відповідь:

Ліцензія на здійснення туроператорської діяльності діє:

- А. Безстроково
- Б. 3 роки
- В. 5 років
- Г. 10 років

№2. Оберіть правильну відповідь:

Технологія формування турпродукту:

- А. Розробка ідеї турпродукту, пошук та відбір партнерів
- Б. Формування основного та додаткового комплексів послуг
- В. Експериментальна перевірка
- Г. Усі відповіді правильні

№3. Оберіть правильну відповідь:

Фактори, що впливають на формування та комплектацію програми перебування:

- А. Вид туризму, сезонність, типи туристів
- Б. Категорія та вік подорожуючих, мета подорожі
- В. Мета подорожі, форма організації подорожі, маршрут та його рекреаційно-туристичні ресурси
- Г. Усі відповіді правильні

№4. Оберіть правильну відповідь:

Види турпродукту за повнотою надання:

- А. Комплексний та частковий тур продукт
- Б. Тур продукт для туристів, екскурсантів, відвідувачів
- В. Національний та іноземний тур продукт
- Г. Турпослуги, тур товари, рекреаційні ресурси

№5. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, турпродукт – це:

- А. Сукупність речових і нематеріальних споживчих вартостей
- Б. Сукупність туристських товарів, туристичних послуг та рекреаційних ресурсів, що задовольняють потреби туристів
- В. Попередньо розроблений комплекс послуг, який поєднує не менше ніж дві послуги, що реалізують або пропонуються до реалізації
- Г. Усі відповіді правильні

№6. Оберіть правильну відповідь:

Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» був прийнятий:

- А. 15 вересня 1995 року

Б. 18 листопада 2003 року

В. 1 січня 2004 року

Г. 27 вересня 2005 року

№7. Оберіть правильну відповідь:

Орган, який здійснює регулювання туристичною діяльністю в усьому світі:

А. ЮНЕСКО (Організація об'єднаних націй з питань освіти, науки і культури)

Б. Всесвітня туристична організація

В. Організація Об'єднаних націй

Г. Всесвітня торговельна організація

№8. Оберіть правильну відповідь:

Фактори внутрішнього середовища, які впливають на розвиток туризму:

А. Природно-географічні, культурно-історичні економічні, соціальні, демографічні, політичні, технологічні, екологічні

Б. Матеріально-технічні, ринкові, фактор сезонності

В. Усі відповіді правильні

Г. Жодної правильної відповіді

№9. Оберіть правильну відповідь:

Фактори зовнішнього середовища, які впливають на розвиток туризму:

А. Природно-географічні, культурно-історичні економічні, соціальні, демографічні, політичні, технологічні, екологічні

Б. Матеріально-технічні, ринкові, фактор сезонності

В. Усі відповіді правильні

Г. Жодної правильної відповіді

№10. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туристична діяльність – це:

А. Дії, результатом яких є виробництво або споживання туристичного продукту

Б. Діяльність з просування та реалізації туристичного продукту

В. Дії, що направлені на формування, просування, реалізацію та споживання туристичного продукту

Г. Усі відповіді правильні

№11. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туризм – це:

А. Подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, з певною метою на термін більше 24 годин

Б. Діяльність з організації подорожей

В. Діяльність з надання різноманітних туристичних послуг

Г. Подорож за визначеним маршрутом

№12. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичної діяльності за місцем здійснення подорожі підрозділяється на:

А. Внутрішні туроператори

Б. Виїзні туроператори

В. В'їзні туроператори

Г. Усі відповіді правильні

№13. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичних послуг:

- А. Послуги з розміщення та проживання
- Б. Набір основних, додаткових та спеціалізованих послуг
- В. Послуги транспортування, бронювання готельних послуг та екскурсійну програму
- Г. Усі відповіді правильні

№14. Оберіть правильну відповідь:

Технологічними документами при проектуванні туристичних послуг є:

- А. Ваучер, угоди с підприємствами-постачальниками туристичних послуг
- Б. Технологічна картка, графік завантаження туристичного підприємства, інформаційний листок до путівки тур подорожі
- В. Віза, технологічна картка, інформаційний листок та ваучер
- Г. Жодної правильної відповіді

№15. Оберіть правильну відповідь:

За спеціалізацією туристичні підприємства поділяються на:

- А. Туроператорів і тур агентів
- Б. Ініціативних та рецептивних туроператорів
- В. Операторів масового ринку та спеціалізовані підприємства
- Г. Роздрібних тур продукт, турагентства

№16. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичних формальностей:

- А. Митні формальності, соціальну й екологічну безпеку туристів, режим в'їзду-виїзду
- Б. Паспортні та візові формальності, валютний контроль і обмін валюти, санітарний контроль
- В. Усі відповіді правильні
- Г. Жодної правильної відповіді

№17. Оберіть правильну відповідь:

До якого виду послуг відносяться послуги бронювання місць у засобах розміщення туристів:

- А. До спеціалізованих
- Б. До основних
- В. До додаткових
- Г. Жодної правильної відповіді

№18. Оберіть правильну відповідь:

До додаткових туристичних послуг відносяться:

- А. Послуги засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних та страхових компаній
- Б. Послуги лікування, спортивні, побутові, торговельні, послуги індустрії розваг та інші
- В. Послуги турагенств, туроператорів, туристичних бюро, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій
- Г. Жодної правильної відповіді

№19. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туристична інфраструктура є сукупність:

- А. Комунікацій, споруд і устаткування, комунально-господарчих і побутових комплексів
- Б. Різних галузей соціально-економічної системи, виробничих туристичних потужностей і науково-освітніх структур, що спрямовані на розвиток туризму
- В. Підприємств, які забезпечують індустрію туризму
- Г. Усі відповіді правильні

№20. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, турагент – це:

- А. Туристичне підприємство з просування та роздрібною реалізацією туристичного продукту клієнтам
- Б. Спеціаліст туристичного підприємства
- В. Усі відповіді правильні
- Г. Жодної правильної відповіді

№21. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між факторами зовнішнього середовища та їх змістом:

Фактори зовнішнього середовища

Зміст

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Природо-географічний | А. Збільшення вільного часу населення, збільшення канікулярного періоду |
| 2. Економічний | Б. Проведення виставок, ярмарок різного спрямування, проведення національних свят тощо |
| 3. Соціальний | В. Рельєф, флора, фауна, акваторія, природні явища |
| 4. Психологічний | Г. Економічні кризи, інфляція, надходження валюти до держбюджету |

№22. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між складовими туристичної індустрії і її компонентами:

Складові тур індустрії

Компоненти

- | | |
|--|---|
| 1. Підприємства виробники туристичних послуг | А. Туроператор, турагент, тур бюро |
| 2. Підприємства посередники надання туристичних послуг | Б. Побутові підприємства, підприємства по виготовленню неспецифічних туристичних товарів, підприємства комунальної сфери |
| 3. Підприємства не туристичної сфери, що беруть участь в обслуговуванні туристів | В. Заклади розміщення, заклади харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, музеї, індустрія розваг, туроператор, турагент, турбюро |
| 4. Підприємства, які виконують функції як виробників так і посередників | Г. Заклади розміщення, заклади харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, музеї, індустрія розваг |

№23. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між факторами внутрішнього середовища та їх змістом:

Фактори внутрішнього середовища

Зміст

1. Ринковий

А. Відповідність засобів розміщення, підприємств харчування,

2. Сезонності

транспортних підприємств тощо

3. Матеріально-технічна

Б. Визначення турів за сезонністю

база

В. Співвідношення попиту та пропозиції

№24. Оберіть правильну відповідь:

Складові стратегії туристичної діяльності:

А. Якості туристичних послуг, стимулювання, інновації

Б. Якості туристичних послуг, атрактивності, безпеки туристичних подорожей

В. Стимулювання, стандартизації та сертифікації, зацікавленості

Г. Інновації в галузі туризму

№25. Установіть послідовність у вигляді комбінації цифр і букв між органами управління туристичною діяльністю в Україні:

Органи управління

1. Місцеві органи самоврядування

А

2. Верховна Рада України

Б

3. Міністерство інфраструктури

В

4. Кабінет Міністрів України

Г

№26. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами туристичних послуг та визначеннями:

Види тур послуг

Визначення

1. Основні

А. Послуги туристичних фірм

2. Додаткові

Б. Перевезення, розміщення, страхування, харчування

3.

В. Оздоровчо-профілактичні, прокат авто, відвідування театру, відвідування розважальних закладів, спортивні, побутові і т.д.

Спеціалізовані

№27. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами турів та визначеннями:

Види турів

Визначення

1. Пекідж тур

А. Складається з різних видів послуг, кожна з яких може бути реалізованою окремо та мати свою роздрібну ціну, складається за побажаннями туриста

2. Інклюзив тур

Б. Подорож за визначеним маршрутом з певним комплексом

3. Тури а ля карт

4. Рекламний
або
інформаційний
тур

послуг, тобто пакет послуг, що
включає не менше 2 основних
послуг, єдиний неподільний пакет
В. Безкоштовний або пільговий тур,
що організовується для
співробітників тур агентств з метою
їх ознайомлення з певними
туристичними маршрутами
Г. З визначенням маршруту самим
туристом

№28. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між поняттями та визначеннями:

Поняття

1. Турист

2. Екскурсант

3. Мандрівник

4. Відвідувач

Визначення

А. Тимчасовий відвідувач, що
знаходиться менше 24 годин у країні
чи на об'єкті відвідування

Б. Особа, що прибула на відпочинок
з туристичною метою

В. Подорож (поїздка) за визначеним
маршрутом, з певною метою на
термін більше 24 годин

Г. Той хто подорожує

№29. Оберіть правильну відповідь:

До підприємств туристичної індустрії відносяться:

А. Підприємства посередники надання туристичних послуг та підприємства-виробники туристичних послуг

Б. Підприємства, що виконують функції виробників та посередників в туризмі і підприємства не туристичної сфери, що беруть участь у обслуговуванні туристів

В. Оптові підприємства і туроператори

Г. Усі відповіді правильні

№30. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, відвідувач – це:

А. Мандрівник

Б. Турист

В. Екскурсант

Г. А та Б відповідь

Д. Б та В відповідь

№31. Оберіть правильну відповідь:

Обов'язкові види страхування в туризмі :

А. Медичне страхування та від нещасних випадків

Б. Медичне страхування

В. Страхування цивільної відповідальності власників автотранспорту

Г. Страхування майна та медичне страхування

№32. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між назвами документів і їх змістом, що дозволяють людині перетинати кордон:

Назва документів

Зміст

1. Закордонний паспорт

А. Документ, що дає право на виїзд з України, в'їзд в Україну та посвідчує особу громадянина України під час перебування за межами України, виданий Міністерством закордонних справ терміном на 5 років або на термін перебування особи на займаній посаді

2. Дипломатичний паспорт

Б. Офіційний документ, який засвідчує громадянство та особу людини, що виїжджає за кордон

3. Посвідчення члену екіпажу

В. Документ, що дає право на виїзд з України і в'їзд в Україну та посвідчує особу неповнолітнього громадянина України під час перебування за її межами.

4. Проїзний документ дитини

Г. Документ, що підтверджує громадянство України і видається громадянину України, який є членом екіпажу повітряного судна, зареєстрованого в Україні відповідно до Конвенції про міжнародну цивільну авіацію для використання під час виконання міжнародних польотів

№33. Установіть послідовність етапів процесу формування турпродукту у вигляді комбінації цифр і літер:

1. Експериментальна перевірка (апробація)

А

2. Формування основного та додаткового комплексів послуг

Б

3. Розробка ідеї турпродукту

В

4. Пошук партнерів та постачальників

Г

№34. Оберіть правильну відповідь:

У якому з перерахованих випадків необхідно переоформляти ліцензію:

А. Зміна місця знаходження суб'єкту туристичної діяльності, закінчення терміну дії ліцензії

Б. Документи, які подаються, неправильно оформлені

В. Втрата оригіналу ліцензії

Г. Усі відповіді правильні

№35. Оберіть правильну відповідь:

Складові турпродукту:

А. Основні, додаткові та спеціалізовані послуги

- Б. Туристичні товари та рекреаційні ресурси
- В. Туристичні послуги, туристичні товари та рекреаційні ресурси
- Г. Усі відповіді правильні

№36. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, суб'єктами туристичної діяльності є:

- А. Засоби розміщення, підприємства харчування, транспортні підприємства, страхові компанії
- Б. Інструктори, методисти, гіді-перекладачі, екскурсіводи
- В. Підприємства розміщення, підприємства харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, інструктори, методисти, гіді-перекладачі, екскурсіводи
- Г. Усі відповіді правильні

№37. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між туристичними маршрутами за конфігурацією:

Туристичні маршрути

Конфігурації

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Лінійний | А. Київ – Сімферополь – Ялта – Алушта – Сімферополь – Севастополь – Донецьк – Слов'яногірськ – Донецьк - Київ |
| 2. Кільцевий | Б. Київ – Москва – Київ |
| 3. Радіальний | В. Київ – Львів – Трускавець – Львів – Хмельницький – Кам'янець-Подільський – Хотин – Хмельницький - Київ |
| 4. Комбінований | Г. Москва – Сергіїв-Посад – Ростов-Ярославський – Кострома – Іваново – Суздаль – Москва |

№38. Оберіть правильну відповідь:

Функції системи управління туризмом в Україні:

- А. Розвиток пріоритетних напрямів туризму, удосконалення правових засад регулювання відносин у галузі туризму, створення сприятливих умов для розвитку туризму, визначення основ безпеки туризму
- Б. Координація, планування, регулювання, маркетинг національного тур продукту, стимулювання, захист інтересів споживачів і виробників

№39. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між туристичним неспецифічним товаром певної країни:

Країни

Туристичні неспецифічні товари

- | | |
|------------|--|
| 1. Україна | А. Парфуми, брендовий одяг, статуетки Ейфелевої вежі |
| 2. Китай | Б. Вироби з шовку, фарфор, зелений чай, рис |
| 3. Франція | В. Папірус, кальян, ароматизовані масла |
| 4. Єгипет | Г. Вишиванки, вироби з дерева, вироби з глини |

№40. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами віз та країнами:

Види віз

1. Віза в пункті прибуття
2. Шенгенська віза
3. Безвізовий режим

Країни

- А. Країни СНД
- Б. Туреччина, Єгипет, Таїланд
- В. Італія, Іспанія, Данія, Греція, Ісландія, Польща, Німеччина тощо

Затверджено на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства Протокол № 5 від «27» січня 2018 р.

Варіант 4

№1. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туристична діяльність – це:

- А. Дії, результатом яких є виробництво або споживання туристичного продукту
- Б. Діяльність з просування та реалізації туристичного продукту
- В. Дії, що направлені на формування, просування, реалізацію та споживання туристичного продукту
- Г. Усі відповіді правильні

№2. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туризм – це:

- А. Подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, з певною метою на термін більше 24 годин
- Б. Діяльність з організації подорожей
- В. Діяльність з надання різноманітних туристичних послуг
- Г. Подорож за визначеним маршрутом

№3. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичної діяльності за місцем здійснення подорожі підрозділяється на:

- А. Внутрішні тур оператори
- Б. Виїзні туроператори
- В. В'їзні туроператори
- Г. Усі відповіді правильні

№4. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичних послуг:

- А. Послуги з розміщення та проживання
- Б. Набір основних, додаткових та спеціалізованих послуг
- В. Послуги транспортування, бронювання готельних послуг та екскурсійну програму
- Г. Усі відповіді правильні

№5. Оберіть правильну відповідь:

Технологічними документами при проектуванні туристичних послуг є:

- А. Ваучер, угоди с підприємствами-постачальниками туристичних послуг
- Б. Технологічна картка, графік завантаження туристичного підприємства, інформаційний листок до путівки тур подорожі
- В. Віза, технологічна картка, інформаційний листок та ваучер
- Г. Жодної правильної відповіді

№6. Оберіть правильну відповідь:

За спеціалізацією туристичні підприємства поділяються на:

- А. Туроператорів і тур агентів
- Б. Ініціативних та рецептивних туроператорів

В. Операторів масового ринку та спеціалізовані підприємства

Г. Роздрібних тур продукт, турагентства

№7. Оберіть правильну відповідь:

Види туристичних формальностей:

А. Митні формальності, соціальну й екологічну безпеку туристів, режим в'їзду-виїзду

Б. Паспортні та візові формальності, валютний контроль і обмін валюти, санітарний контроль

В. Усі відповіді правильні

Г. Жодної правильної відповіді

№8. Оберіть правильну відповідь:

До якого виду послуг відносяться послуги бронювання місць у засобах розміщення туристів:

А. До спеціалізованих

Б. До основних

В. До додаткових

Г. Жодної правильної відповіді

№9. Оберіть правильну відповідь:

До додаткових туристичних послуг відносяться:

А. Послуги засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних та страхових компаній

Б. Послуги лікування, спортивні, побутові, торговельні, послуги індустрії розваг та інші

В. Послуги турагентств, туроператорів, туристичних бюро, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій

Г. Жодної правильної відповіді

№10. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, туристична інфраструктура є сукупність:

А. Комунікацій, споруд і устаткування, комунально-господарчих і побутових комплексів

Б. Різних галузей соціально-економічної системи, виробничих туристичних потужностей і науково-освітніх структур, що спрямовані на розвиток туризму

В. Підприємств, які забезпечують індустрію туризму

Г. Усі відповіді правильні

№11. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, турагент – це:

А. Туристичне підприємство з просування та роздрібною реалізацією туристичного продукту клієнтам

Б. Спеціаліст туристичного підприємства

В. Усі відповіді правильні

Г. Жодної правильної відповіді

№12. Оберіть правильну відповідь:

Ліцензія на здійснення туроператорської діяльності діє:

А. Безстроково

Б. 3 роки

В. 5 років

Г. 10 років

№13. Оберіть правильну відповідь:

Технологія формування турпродукту:

- А. Розробка ідеї турпродукту, пошук та відбір партнерів
- Б. Формування основного та додаткового комплексів послуг
- В. Експериментальна перевірка
- Г. Усі відповіді правильні

№14. Оберіть правильну відповідь:

Фактори, що впливають на формування та комплектацію програми перебування:

- А. Вид туризму, сезонність, типи туристів
- Б. Категорія та вік подорожуючих, мета подорожі
- В. Мета подорожі, форма організації подорожі, маршрут та його рекреаційно-туристичні ресурси
- Г. Усі відповіді правильні

№15. Оберіть правильну відповідь:

Види турпродукту за повнотою надання:

- А. Комплексний та частковий турпродукт
- Б. Тур продукт для туристів, екскурсантів, відвідувачів
- В. Національний та іноземний тур продукт
- Г. Турпослуги, тур товари, рекреаційні ресурси

№16. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, турпродукт – це:

- А. Сукупність речових і нематеріальних споживчих вартостей
- Б. Сукупність туристських товарів, туристських послуг та рекреаційних ресурсів, що задовольняють потреби туристів
- В. Попередньо розроблений комплекс послуг, який поєднує не менше ніж дві послуги, що реалізують або пропонуються до реалізації
- Г. Усі відповіді правильні

№17. Оберіть правильну відповідь:

Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» був прийнятий:

- А. 15 вересня 1995 року
- Б. 18 листопада 2003 року
- В. 1 січня 2004 року
- Г. 27 вересня 2005 року

№18. Оберіть правильну відповідь:

Орган, який здійснює регулювання туристичною діяльністю в усьому світі:

- А. ЮНЕСКО (Організація об'єднаних націй з питань освіти, науки і культури)
- Б. Всесвітня туристична організація
- В. Організація Об'єднаних націй
- Г. Всесвітня торговельна організація

№19. Оберіть правильну відповідь:

Фактори внутрішнього середовища, які впливають на розвиток туризму:

- А. Природно-географічні, культурно-історичні економічні, соціальні, демографічні, політичні, технологічні, екологічні
- Б. Матеріально-технічні, ринкові, фактор сезонності
- В. Усі відповіді правильні
- Г. Жодної правильної відповіді

№20. Оберіть правильну відповідь:

Фактори зовнішнього середовища, які впливають на розвиток туризму:

- А. Природно-географічні, культурно-історичні економічні, соціальні, демографічні, політичні, технологічні, екологічні
- Б. Матеріально-технічні, ринкові, фактор сезонності
- В. Усі відповіді правильні
- Г. Жодної правильної відповіді

№21. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, відвідувач – це:

- А. Мандрівник
- Б. Турист
- В. Екскурсант
- Г. А та Б відповідь
- Д. Б та В відповідь

№22. Оберіть правильну відповідь:

Обов'язкові види страхування в туризмі :

- А. Медичне страхування та від нещасних випадків
- Б. Медичне страхування
- В. Страхування цивільної відповідальності власників автотранспорту
- Г. Страхування майна та медичне страхування

№23. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між назвами документів і їх змістом, що дозволяють людині перетинати кордон:

Назва документів

Зміст

1. Закордонний паспорт

А. Документ, що дає право на виїзд з України, в'їзд в Україну та посвідчує особу громадянина України під час перебування за межами України, виданий Міністерством закордонних справ терміном на 5 років або на термін перебування особи на займаній посаді

2. Дипломатичний паспорт

Б. Офіційний документ, який засвідчує громадянство та особу людини, що виїжджає за кордон

3. Посвідчення члену екіпажу

В. Документ, що дає право на виїзд з України і в'їзд в Україну та посвідчує особу неповнолітнього громадянина України під час перебування за її межами.

4. Проїзний документ дитини

Г. Документ, що підтверджує громадянство України і видається громадянину України, який є членом

екіпажу повітряного судна, зареєстрованого в Україні відповідно до Конвенції про міжнародну цивільну авіацію для використання під час виконання міжнародних польотів

№24. Установіть послідовність етапів процесу формування турпродукту у вигляді комбінації цифр і літер:

- | | |
|--|---|
| 5. Експериментальна перевірка (апробація) | А |
| 6. Формування основного та додаткового комплексів послуг | Б |
| 7. Розробка ідеї турпродукту | В |
| 8. Пошук партнерів та постачальників | Г |

№25. Оберіть правильну відповідь:

У якому з перерахованих випадків необхідно переоформляти ліцензію:

- А. Зміна місця знаходження суб'єкту туристичної діяльності, закінчення терміну дії ліцензії
- Б. Документи, які подаються, неправильно оформлені
- В. Втрата оригіналу ліцензії
- Г. Усі відповіді правильні

№26. Оберіть правильну відповідь:

Складові турпродукту:

- А. Основні, додаткові та спеціалізовані послуги
- Б. Туристичні товари та рекреаційні ресурси
- В. Туристичні послуги, туристичні товари та рекреаційні ресурси
- Г. Усі відповіді правильні

№27. Оберіть правильну відповідь:

Твердження, суб'єктами туристичної діяльності є:

- А. Засоби розміщення, підприємства харчування, транспортні підприємства, страхові компанії
- Б. Інструктори, методисти, гіді-перекладачі, екскурсоводи
- В. Підприємства розміщення, підприємства харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, інструктори, методисти, гіді-перекладачі, екскурсоводи
- Г. Усі відповіді правильні

№28. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між туристичними маршрутами за конфігурацією:

Туристичні маршрути

- 1. Лінійний
- 2. Кільцевий
- 3. Радіальний

Конфігурації

- А. Київ – Сімферополь – Ялта – Алушта – Сімферополь – Севастополь – Донецьк – Слов'яногірськ – Донецьк – Київ
- Б. Київ – Москва – Київ
- В. Київ – Львів – Трускавець – Львів – Хмельницький – Кам'янець-

4. Комбінований

Подільський - Хотин -
Хмельницький - Київ
Г. Москва – Сергіїв-Посад – Ростов–
Ярославський – Кострома – Іваново –
Суздаль – Москва

№29. Оберіть правильну відповідь

Функції системи управління туризмом в Україні:

А. Розвиток пріоритетних напрямів туризму, удосконалення правових засад регулювання відносин у галузі туризму, створення сприятливих умов для розвитку туризму, визначення основ безпеки туризму

Б. Координація, планування, регулювання, маркетинг національного тур продукту, стимулювання, захист інтересів споживачів і виробників

№30. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між туристичним неспецифічним товаром певної країни:

Країни

Туристичні неспецифічні

товари

1. Україна

А. Парфуми, брендовий одяг, статуетки Ейфелевої вежі

2. Китай

Б. Вироби з шовку, фарфор, зелений чай, рис

3. Франція

В. Папірус, кальян, ароматизовані масла

4. Єгипет

Г. Вишиванки, вироби з дерева, вироби з глини

№31. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами віз та країнами:

Види віз

Країни

1. Віза в пункті прибуття

А. Країни СНД

2. Шенгенська віза

Б. Туреччина, Єгипет, Таїланд

3. Безвізовий режим

В. Італія, Іспанія, Данія, Греція, Ісландія, Польща, Німеччина тощо

№32. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між факторами зовнішнього середовища та їх змістом:

Фактори зовнішнього середовища

Зміст

1. Природо-географічний

А. Збільшення вільного часу населення, збільшення канікулярного періоду

2. Економічний

Б. Проведення виставок, ярмарок різного спрямування, проведення національних свят тощо

3. Соціальний

В. Рельєф, флора, фауна, акваторія, природні явища

4. Психологічний

Г. Економічні кризи, інфляція, надходження валюти до держбюджету

№33. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між складовими туристичної індустрії і її компонентами:

Складові тур індустрії

1. Підприємства виробники туристичних послуг
2. Підприємства посередники надання туристичних послуг
3. Підприємства не туристичної сфери, що беруть участь в обслуговуванні туристів
4. Підприємства, які виконують функції як виробників так і посередників

Компоненти

- А. Туроператор, турагент, турбюро
- Б. Побутові підприємства, підприємства по виготовленню неспецифічних туристичних товарів, підприємства комунальної сфери
- В. Заклади розміщення, заклади харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, музеї, індустрія розваг, туроператор, турагент, турбюро
- Г. Заклади розміщення, заклади харчування, транспортні підприємства, страхові компанії, музеї, індустрія розваг

№34. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між факторами внутрішнього середовища та їх змістом:

Фактори внутрішнього середовища

1. Ринковий
2. Сезонності
3. Матеріально-технічна база

Зміст

- А. Відповідність засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних підприємств тощо
- Б. Визначення турів за сезонністю
- В. Співвідношення попиту та пропозиції

№35. Оберіть правильну відповідь:

Складові стратегії туристичної діяльності:

- А. Якості туристичних послуг, стимулювання, інновації
- Б. Якості туристичних послуг, атрактивності, безпеки туристичних подорожей
- В. Стимулювання, стандартизації та сертифікації, зацікавленості
- Г. Інновації в галузі туризму

№36. Установіть послідовність у вигляді комбінації цифр і букв між органами управління туристичною діяльністю в Україні:

Органи управління

5. Місцеві органи самоврядування А
6. Верховна Рада України Б
7. Міністерство інфраструктури В
8. Кабінет Міністрів України Г

№37. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами туристичних послуг та визначеннями:

Види тур послуг

1. Основні
2. Додаткові
3. Спеціалізовані

Визначення

- А. Послуги туристичних фірм
- Б. Перевезення, розміщення, страхування, харчування
- В. Оздоровчо-профілактичні, прокат авто, відвідування театру, відвідування розважальних закладів, спортивні, побутові і т.д.

№38. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між видами турів та визначеннями:

Види турів

1. Пекідж тур
2. Інклюзив тур
3. Тури а ля карт
4. Рекламний або інформаційний тур

Визначення

- А. Складається з різних видів послуг, кожна з яких може бути реалізованою окремо та мати свою роздрібну ціну, складається за побажаннями туриста
- Б. Подорож за визначеним маршрутом з певним комплексом послуг, тобто пакет послуг, що включає не менше 2 основних послуг, єдиний неподільний пакет
- В. Безкоштовний або пільговий тур, що організовується для співробітників тур агентств з метою їх ознайомлення з певними туристичними маршрутами
- Г. З визначенням маршруту самим туристом

№39. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв між поняттями та визначеннями:

Поняття

1. Турист
2. Екскурсант
3. Мандрівник
4. Відвідувач

Визначення

- А. Тимчасовий відвідувач, що знаходиться менше 24 годин у країні чи на об'єкті відвідування
- Б. Особа, що прибула на відпочинок з туристичною метою
- В. Подорож (поїздка) за визначеним маршрутом, з певною метою на термін більше 24 годин
- Г. Той, хто подорожує

№40. Оберіть правильну відповідь:

До підприємств туристичної індустрії відносяться:

- А. Підприємства посередники надання туристичних послуг та підприємства-виробники туристичних послуг
- Б. Підприємства, що виконують функції виробників та посередників в туризмі і підприємства не туристичної сфери, що беруть участь у обслуговуванні туристів
- В. Оптові підприємства і туроператори
- Г. Усі відповіді правильні

Затверджено на засіданні кафедри теорії та практики туризму і готельного господарства Протокол № 5 від «27» січня 2021 р.