

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»

Инструкция к выполнению заданий.

Вступительное испытание по основам туризма и гостиничного сервиса проводится в письменной форме. Экзаменационная работа по основам туризма и гостиничного сервиса состоит из 2 -х частей.

Часть 1 включает 15 заданий и несколько вариантов ответов, один из которых верный. Правильный ответ в тестовых заданиях 1-15 оценивается в 4 балла.

Максимальное число баллов за все задания части 1 - 60.

Часть 2 содержит 5 заданий, к каждому из которых даются ответы, из которых нужно выбрать несколько вариантов. Каждое правильное задание оценивается в 8 баллов.

Максимальное число баллов за все задания части 2 - 40.

Максимальное количество баллов за всю работу – 100.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания – 35.

ПРИМЕР ЗАДАНИЙ «ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»

ЧАСТЬ 1

1. К какой группе факторов среды гостиничного предприятия можно отнести экономическую ситуацию в стране?

- а) внешняя среда прямого воздействия (микросреда);
- б) внутренняя среда гостиницы;
- в) внешняя среда косвенного воздействия (макросреда);
- г) правильного ответа нет.

2. Верны ли следующие суждения о гостинице:

а) «Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номера».

б) «От того к какому классу относится гостиница, зависит уровень комфорта и объем предоставляемых услуг».

1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны.

3. Определение сильных и слабых сторон гостиничного предприятия, его возможностей и угроз входит в:

- а) SWOT-анализ;
- б) СТЕР- анализ;
- в) ПЭСТ- анализ;

г) КВЭСТ- анализ.

4. Синонимичны ли понятия «пансион» и «пансионат»?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит от страны, где расположено средство размещения;
- г) зависит от категории звезд (комфортности).

5. Назовите функцию службы бронирования в гостинице :

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- б) услуги химчистки;
- в) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- г) контроль технического оборудования.

6. Какой категории гостиниц в системе звезд НЕ существует:

- а) без звезд;
- б) три звезды;
- в) пять звезд;
- г) шесть звезд.

7. Какие из перечисленных служб гостиницы относятся к доходным:

- а) коммерческая служба;
- б) финансовая служба;
- в) служба снабжения;
- г) инженерная служба.

8. Документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия – это:

- а) схема путешествия;
- б) карта путешествия;
- в) план путешествия;
- г) программа путешествия.

9. Какое из ниже перечисленных положений НЕ соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности:

- а) содействие туристской деятельности;
- б) постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- в) создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- г) определение приоритетных направлений туристской деятельности.

10. Как называется программа Государственного субсидирования поездок по России, разработанная Федеральным агентством по туризму:

- а) туристический обмен;
- б) туристический кешбэк;
- в) туристический залог;
- г) туристический взнос.

11. Что из перечисленного НЕ относится к видам туризма:

- а) сельский;
- б) деревенский;
- в) промышленный;
- г) городской.

12. Верны ли следующие суждения:

а) «Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом»;

б) «Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов»

1) верно только А 2) верно только Б 3) верны оба суждения 4) оба суждения неверны.

13. Совокупность всех подразделений гостиничного предприятия и взаимосвязи между ними – это:

- а) организационное проектирование;
- б) организационная структура;**
- в) организационная культура;
- г) организационные отношения.

14. К внешней среде гостиничного предприятия НЕ относятся:

- а) конкуренты;
- б) поставщики;
- в) потребители;
- г) респонденты.

15. Активность людей, вступающих в специфическое взаимодействие по реализации услуг, называется:

- а) общение;
- б) сервисная деятельность;
- в) оказание услуг;
- г) родственное взаимодействие.

ЧАСТЬ 2

1. Выберите верные суждения о принципах государственного регулирования туристской деятельности:

1. Государство содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития.
2. Государство создает все условия для того, чтобы как можно больше российских туристов выезжали за рубеж.
3. Государство определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности.
4. Государство не осуществляет поддержку российских туристов, туроператоров и турагентов.
5. Государство формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма.

2. Выберите верные суждения о туристской услуге.

1. Туристская услуга во многом зависит от сезонности, что требует разработки специальных маркетинговых стратегий.
2. При покупке турпродукта клиент общается с продавцом, получая в основном услуги информационного и посреднического характера, а сам продукт большей частью производится другими людьми, часто даже не знакомыми с продавцом.
3. Турист едет в какое-то конкретное место, потому что именно там сосредоточен тот конкретный ресурс, который и генерирует туристский интерес.
4. Туристские услуги не подвержены влиянию экономических, политических, экологических, природных факторов.
5. В производстве туристской услуги участвуют множество предприятий и организаций.

3. На выбор туристом направления и вида путешествия влияют:

1. Возраст.
2. Состояние здоровья.
3. Уровень дохода.
4. Его жилищные условия.
5. Наличие/отсутствие водительского удостоверения.

4. Выберите верные суждения о структурах управления.

1. Функциональная структура управления представляет собой отдельные блоки, каждый из которых имеет свою четко определенную, конкретную задачу и обязанности.
2. Дивизиональная организационная структура управления создается в том случае, когда организация начинает производить разнообразные виды

продукции, выходит на новые рынки (регионы, страны) или ориентирует свою деятельность на различные группы клиентов.

3. В линейной структуре управления каждый руководитель обеспечивает руководство подчиненными подразделениями по всем видам деятельности, т.е. является линейным руководителем.

4. Руководители, имеющие право использовать по отношению к сотрудникам линейные связи, называются функциональными руководителями, а имеющие право использовать только функциональные связи называются линейными руководителями.

5. В дивизиональной структуре территориального типа все подразделения ориентированы на конкретные группы потребителей.

5. Прочитайте приведённый ниже текст, в котором пропущен ряд слов. Выберите из предлагаемого списка слова, которые необходимо вставить на место пропусков. Слова в списке даны в именительном падеже. Каждое слово (словосочетание) может быть использовано только один раз.

Линейно-функциональный тип организационной _____ (А) – это один из наиболее распространенных вариантов организационного построения предприятий. Сущность данного типа структуры заключается в том, что _____ (Б) производством обеспечивается как линейным аппаратом, так и функциональными службами.

Линейные _____ (В) осуществляют непосредственное руководство производством. Каждый из них выступает в качестве единоначальника в соответствующем производственном подразделении.

Линейные руководители наделяются необходимыми правами и несут _____ (Г) за конечные результаты деятельности подчиненных им подразделений. Функциональные службы ведут необходимую подготовительную работу, осуществляют учет и анализ деятельности предприятия, разрабатывают рекомендации по улучшению функционирования предприятия. На основании этих рекомендаций линейные аппарат принимает необходимые _____ (Д) и отдает _____ (Е) , обеспечивающие выполнение соответствующих заданий.

Список терминов: 1) ответственность 2) распоряжение 3) задача 4) структура 5) делегирование 6) решение 7) руководитель 8) цель 9) руководство