

1. В структуру какой службы в отеле входят гиды-переводчики или секретари-референты
 1. Административная служба;
 2. Коммерческая служба;
 3. Служба приема и размещения;
 4. **Служба дополнительных услуг**
2. Какие из перечисленных услуг обязательно включены в стоимость номера:
 1. **Безопасность;**
 2. Консьерж;
 3. Обмен валюты
3. Какие из перечисленных услуг обязательно включены в стоимость номера:
 1. Обмен валюты;
 2. **Уборка номера;**
 3. Консьерж
4. В стоимость номера включены туалетные принадлежности (полотенце, шампунь, мыло и пр.)
 1. **Да**
 2. Нет
5. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из списка
 1. Банковский перевод;
 2. Оплата по кредитной карте;
 3. **Оплата иностранной валютой;**
 4. Внесение депозита;
 5. Гарантирование компанией
6. В первую очередь у иностранного туриста- гостя отеля необходимо проверить
 1. Деньги (платежеспособность);
 2. Регистрацию;
 3. **Штамп о пересечении границы**
 4. Наличие заграничного паспорта и срок действия визы;
 5. Номер подтверждения бронирования
7. Какие способы оплаты не допускаются в гостиницах РФ
 1. **Наличными в иностранной валюте;**
 2. Кредитными картами;
 3. Переводом;
 4. Ваучером
8. Тип питания "Полный пансион" включает в себя:
 1. **Завтрак, обед и ужин**

2. Завтрак, обед, полдник и ужин
 3. Завтрак, обед, доставку ужина в номер
 4. Завтрак (возможность взять с собой (Grab&run)) и ужин
9. Укажите вид питания, когда предоставление питания и напитков происходит вне помещения ресторана или кафе отеля:
1. Полупансион
 2. Шведский стол
 3. All inclusive
 4. **Кейтеринг**
10. При выслушивании жалобы гостя нельзя:
1. Обращаться к гостю по имени и отчеству
 2. Смотреть в глаза гостю
 3. Задавать уточняющие вопросы
 4. **Обещать гостю больше, чем персонал гостиницы сможет для него сделать**
11. Наиболее загруженными в гостинице является время:
1. утренние часы с 8 до 9;
 2. **время расчетного часа;**
 3. вечернее время с 17 до 18
12. Хаускиппинг – это
1. **служба управления номерным фондом;**
 2. служба приема и размещения;
 3. ночной аудит
13. Check in – это
1. **Процедура регистрации прибытия гостя;**
 2. процедура регистрации выбытия гостя;
 3. процедура оказания дополнительных услуг гостю
14. Программа лояльности
1. программа обслуживания особо важных персон;
 2. **программа поощрения постоянных клиентов;**
 3. программа деятельности гостиницы
15. Где располагается лобби-бар?
1. У бассейна;
 2. **В холле;**
 3. В номере
16. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
1. США
 2. Греции
 3. **Великобритании**
 4. Франции, России, Австрии, Бельгии

17. Ботель-это

1. небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
2. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
3. отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
4. **небольшая гостиница на воде**

18. В США для классификации отелей используют обозначения:

1. Баллы
2. Короны
3. **Бриллианты**
4. Ключи

19. Собственником отеля могут быть:

1. государство
2. муниципалитет
3. частный владелец
4. акционерное общество
5. иностранный капитал
6. **все варианты ответа**

20. К услугам анимации в отеле можно отнести:

1. организация экскурсий
2. обслуживание банкетов
3. обслуживание в номерах
4. **организация детского досуга**

21. Как назывались средства размещения на Руси в XII-XV веках?

1. Гостиницы
2. Отели
3. Таверны
4. **гостиные (постоялые) дворы**

22. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется булочка, масло, джем и горячий напиток

1. **континентальный**
2. американский
3. английский
4. турецкий

23. Где находится самый высокий отель в мире?

1. Лондон
 2. Москва
 3. **Сингапур**
 4. Нью-Йорк
24. Возникновение первых гостиничных предприятий связано с:
1. Средневековой Францией
 2. **Древним Римом**
 3. Древней Грецией
 4. Средневековой Англией
25. Слов «комфорт» происходит от:
1. Английского
 2. **Французского**
 3. Латинского
 4. Немецкого
26. Лагерь для авто-, мото- и велотуристов – это:
1. **Кемпинг**
 2. Ротель
 3. Пансион
 4. апартамент-отель
27. Гостиница Burj Al Arab располагается в:
1. **в Дубаях**
 2. в Пхукете
 3. в Рио-де-Жанейро
 4. в Дамаске
28. Альпийский двух или трехэтажный домик из бревен с покатой крышей - это:
1. пансион
 2. **шале**
 3. гамак
 4. капсульный отель
29. Основатель первого бизнес-отеля:
1. **Элсворт Статлер**
 2. Генри Хилтон
 3. Томас Ритц
 4. Ховард Льюис
30. Слово «отель» происходит от:
1. немецкого, означает место ночевки, стоянка
 2. **французского, означает гость, постоялец**
 3. греческого, означает ночлег
 4. турецкого, означает отдых
 5. английского, означает ночевка, отдых