

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИГІЙСЬКИЙ КОЛЕДЖ  
МИКОЛАЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО АГРАРНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ**

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ  
ГОТЕЛЬНИХ І ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**тести підсумкового контролю знань  
студентів спеціальності 5.09010103  
«Виробництво і переробка продукції рослинництва»  
денної форми навчання**



Мигія  
2020

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету агротехнологій Миколаївського національного аграрного університету від «20» лютого 2020 р., протокол № 9.

Укладачі:

**Коваленко О.А.** – кандидат с.-г. наук, доцент кафедри рослинництва та садово-паркового господарства, Миколаївський національний аграрний університет

**Кондратюк С.В.** – викладач вищої категорії агрономічних дисциплін, Мигійський коледж Миколаївського національного аграрного університету

Рецензенти:

**Дробітько А.В.** - кандидат с.-г. наук, доцент кафедри виноградарства та плодовоовочівництва, Миколаївський НАУ

**Василенко Т.В.** - викладач вищої кваліфікаційної категорії ветеринарних дисциплін, Мигійський коледж Миколаївського національного аграрного університету

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
ТЕСТИ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ...	5
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....	31

## ВСТУП

Тестові завдання для контролю знань з дисципліни «Стандартизація і сертифікація готельних і туристичних послуг» для студентів спеціальності 5.09010103 «Виробництво і переробка продукції рослинництва» укладені згідно навчальної програми для вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації з врахуванням вимог навчання.

Тестові завдання передбачають одну правильну відповідь із запропонованих. Виконанню тестових завдань має передувати ґрунтовне вивчення та повторення теоретичного матеріалу, додаткової літератури.

Тренувальні тестові завдання дозволяють систематично, опрацьовуючи кожну тему, готуватися до семінарських занять, заліків та виконання самостійних робіт, а також спонукають студентів до аналізу та оцінки отриманої інформації.

### КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВИКОНАННЯ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

Бали	Оцінка
91 - 100	5
81 - 90	4
71 - 80	3
до 71	2

Тестові завдання укладені згідно навчальної програми для вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації з врахуванням вимог навчання. Завдання дозволяють здійснити перевірку знань і навичок студентів з дисципліни.

## ТЕСТИ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

**1.Що домінує в структурі функціональних типів готельних засобів (модусів) розміщення України:**

- а) класичні готелі;
- б) хостели, кемпінги;
- в) гуртожитки для приїжджих;
- г) молодіжні бази, готелі сімейного типу.

**2.Які з показників рівня розвитку сектору розміщення туристичної індустрії України вказують на суттєві територіальні диспропорції:**

- а) забезпеченість населення місцями в оздоровчо-рекреаційних закладах;
- б) загальна місткість модусів розміщення;
- в) кількість модусів на одиницю площі;
- г) розподіл об'єктів туристичної інфраструктури за окремими адміністративно-територіальними одиницями.

**3.Найбільш поширеними причинами простоювання санаторно-курортних закладів є:**

- а) відсутність коштів на експлуатацію закладу;
- б) перебування на капітальному ремонті;
- в) відсутність осіб, які бажають оздоровлюватися;
- г) відсутність дозволу СЕС (санітарно-епідеміологічна станція).

**4.Яка кількість санаторно-курортних закладів України має лікувальний напрям:**

- а) близько однієї другої;
- б) близько половини;
- в) близько третини;
- г) близько трьох четвертих.

**5. Основу розвитку туристичної індустрії формують такі характеристики, як:**

- а) збільшення частки в'їзного туризму;
- б) спад диспропорції між ресурсним забезпеченням і ступенем його використання;
- в) пропагування національного туристичного продукту;
- г) державна підтримка вітчизняного туризму.

**6. Які три взаємопов'язані суперсистеми сприяли виникненню та сприяють функціонуванню системи «туризм»:**

- а) суспільство;
- б) економіка;
- в) особистий досвід індивіда;
- г) природне середовище.

**7. Із яких елементів складається об'єкт туризму:**

- а) туристичних центрів;
- б) готельних комплексів;
- в) туристичних підприємств;
- г) туристичних організацій.

**8. Визначіть три іпостасі, в яких на сучасному етапі існує туризм:**

- а) як індустрія;
- б) як бізнес;
- в) як наука;
- г) як фізіологічна та психічна потреба людей.

**9. Визначіть галузі, які входять у туристичний сектор:**

- а) індустрія туризму, індустрія дозвілля;
- б) дозвіллезнавство;
- в) галузі інфраструктури, що необхідні для прийому та

обслуговування туристів (транспорт, зв'язок, роздрібна торгівля, громадське харчування, підготовка кадрів для туристичних підприємств);

г) галузі матеріального виробництва, що беруть участь у створенні об'єктів індустрії туризму та виробляють товари туристського попиту.

**10.Зміни яких трьох економічних величин впливають на розвиток туристичної індустрії в цілому і туристичних фірм – зокрема:**

- а) ціни;
- б) прибутку;
- в) попиту;
- г) пропозиції.

**11.Головною кількісною характеристикою споживчої поведінки фактичних та потенційних покупців туристських благ є:**

- а) обсяг потреб;
- б) обсяг добробуту;
- в) обсяг попиту;
- г) обсяг вимог.

**12.Вкажіть на чинники, якими визначається обсяг туристського попиту:**

- а) демографічні обмеження;
- б) часові обмеження;
- в) бюджетні обмеження;
- г) ментальні обмеження.

**13.Як класифікують рекреаційний попит:**

- а) дійсний;
- б) реалізований;
- в) незадоволений;
- г) такий, що формується.

**14.Визначіть складові поняття «туристичний продукт»:**

- а) тури, об'єднані за цілеспрямованістю (пізнавальні, оздоровчі, наукові тощо);
- б) туристично-екскурсійні послуги різноманітних видів (розміщення, харчування, транспортні послуги і т. ін.);
- в) каталог географічних карт;
- г) товари туристично-сувенірного призначення (карти, сувеніри, проспекти тощо).

**15.Визначіть вимоги до учасників кластера:**

- а) стратегічна відповідність партнерів;
- б) неплановий підбір партнерів;
- в) орієнтація на довгострокове співробітництво в майбутньому, яке сприятиме забезпеченню підвищення рентабельності;
- г) гнучкість (еластичність).

**16.Визначіть характерні риси успішної діяльності кластерів:**

- а) залучення внутрішніх та зовнішніх інвестицій;
- б) взаємозв'язки між підприємствами;
- в) кооперація та співпраця, орієнтація на інновації;
- г) орієнтація на потреби ринку та забезпечення відповідності стратегії кожного окремого виробництва загальній стратегії розвитку регіону.

**17.Назва туристичного кластера, котрий у березні 2001 р. поклав початок процесу кластеризації в туристичній індустрії:**

- а) «Поділля»;
- б) «Розточчя»;
- в) «Кам'янець»;
- г) «Карпати».



**18. Які функції кластера:**

- а) маркетингові дослідження, створення бази даних та надання інформаційних послуг;
- б) надання консультативних та навчальних послуг; надання технічних та технологічних послуг;
- в) створення спільної туристичної марки;
- г) налагодження горизонтальних та вертикальних виробничих і управлінських зв'язків.

**19. Що входить у ресурсний потенціал туристичного кластера:**

- а) екскурсійні об'єкти;
- б) матеріально-технічна база;
- в) контингент фахівців для забезпечення рекреаційного процесу;
- г) природно-рекреаційний потенціал.

**20. Визначіть головні статті витрат вартості туристичної подорожі:**

- а) вартість проїзду;
- б) вартість проживання;
- в) вартість харчування;
- г) вартість сувенірів.

**21. Скільки основних етапів проходить процес ціноутворення туристських послуг:**

- а) 1;
- б) 3;
- в) 5;
- г) 7.

**22. Собівартість послуг туристичних підприємств складається з:**

- а) доходу конкретної туристичної фірми;
- б) витрат на утримання й експлуатацію основних фондів;
- в) обігових коштів;
- г) витрат на оплату праці.

**23. Вкажіть на можливості, які дає споживачеві добре підготовлений прайс-лист окремо взятої туристичної фірми:**

- а) наочно порівняти ціни фірми з цінами конкурентів;
- б) проаналізувати зростання та падіння цін залежно від сезону;
- в) розрахувати і спланувати вдома свою передбачувану поїздку за каталогом;
- г) відмовитися від подорожі.

**24. Критерії, за якими класифікують інвестиції:**

- а) за формою власності;
- б) за видом надходження;
- в) за територіальною ознакою;
- г) за джерелом вкладення.

**25. До переваг від інвестицій у туристичну індустрію для кожної країни, регіону відносять:**

- а) збільшення податкових надходжень та збільшення готівкового потоку в регіон, у тому числі надходження іноземної валюти;
- б) зростання валового національного продукту (ВНП);
- в) реформування структури відпочинку, яка може бути використана як туристами, так і місцевими жителями;
- г) залучення капіталу, в тому числі й іноземного, та створення нових робочих місць.

**26. Визначіть методи конкуренції турпродукту:**

- а) на основі критерію підвищення якості послуг (нецінова);
- б) на основі критерію підвищення якості сервісу послуг;

- в)на основі зниження ціни (цінова);
- г)на основі використання всіх конкурентних переваг об'єкта і суб'єкта туризму (інтегрована).

**27.Вкажіть, на яких рівнях може відбуватися конкуренція:**

- а)місцевому (в групі, відділі, організації, підприємстві і т. п.);
- б)регіональному (районі, місті, області і т. ін.);
- в)національному (в країні) та міжнаціональному (в декількох країнах);
- г)глобальному (у світовому масштабі).

**28.Які конкурентні переваги можна віднести до зовнішніх:**

- а) інформаційні; комунікаційні;
- б) конструктивні; поведінкові;
- в) якісні; іміджеві; кон'юнктурні;
- г) сервісні; цінові; збутові.

**29.Як поділяються конкурентні переваги туристичного підприємства за тривалістю дії:**

- а) на тривалі;
- б) на тимчасові;
- в) на одиничні;
- г) на множинні.

**30.Що притаманне турпродукту на туристичному ринку:**

- а) має вартість;
- б) має споживчу цінність;
- в) наділений певною якістю, технічним рівнем і надійністю;
- г) наділений корисністю та показниками ефективності.

**31.Управлінські завдання, вирішення яких**

**передбачають загальнофірмові програми управління якістю в сфері туристичної індустрії – це:**

а)орієнтація персоналу на стовідсотковий продаж товарів та послуг;

б)жорсткий постійний контроль персоналу за наданням комплексу послуг і соціальний статистичний аналіз діяльності;

в)обов'язкове включення курсу з підвищення якості у програми підготовки і перепідготовки персоналу;

г)конкретизація загальних і часткових цілей управління якістю для всіх рівнів управління і підрозділів підприємства.

**32.До головних показників технічної якості туру можна віднести :**

а)патентно-правові (наявність ліцензії, інших документів);

б)безпечність туру (окремих послуг);

в)відповідність умов обслуговування санітарним вимогам;

г)відповідність категорій засобів розміщення рівню комфортності обслуговування.

**33.Головними показниками функціональної якості можуть бути:**

а)ступінь досягнення мети подорожі, культура обслуговування в засобах розміщування;

б)психологічна атмосфера туру, взаємовідносини з обслуговуючим персоналом та між учасниками туру;

в)якість харчування та культура ресторанного обслуговування; якість екскурсійної програми, ставлення місцевого населення;

г)зручність та швидкість транспортного обслуговування на маршруті.

**34.Які типи туристських підприємств входять у туристичні комплекси:**

а) туристський готель;

- б) туристська база;
- в) автотуристські підприємства;
- г) туристичні фірми.

**35.Визначіть типи підприємств, які відносять до комплексів відпочинку:**

- а) база відпочинку, будинок відпочинку (пансіонат);
- б) дитячий табір, молодіжний табір;
- в) санаторій-профілакторій;
- г) курортний готель.

**36.Вкажіть на типи санаторних підприємств, що входять у санаторні комплекси:**

- а) санаторій;
- б) санаторій-профілакторій;
- в) санаторний табір;
- г) спеціалізований санаторій.

**37.Визначіть конкретні методи, які використовують для обстеження засобів розміщення:**

- а) перелік гостей до приїзду;
- б) реєстрація засобів розміщення;
- в) перепис засобів розміщення;
- г) опитування (анкетування) гостей у засобах розміщення.

**38.Площа житлової кімнати має бути не менш ніж:**

- а) 16,0 кв. м.;
- б) 12,0 кв. м.;
- в) 8,0 кв. м.;
- г) 4,0 кв. м.

**39.Площа житлової кімнати на одну особу, що проживає у будинках цілорічного функціонування, має бути не менш ніж:**

- а) 10,0 кв. м.;
- б) 8,0 кв. м.;
- в) 6,0 кв. м.;
- г) 4,0 кв. м.

**40. Площа житлової кімнати на одну особу, що проживає у будинках сезонного функціонування, має бути не менш ніж:**

- а) 12,5 кв. м.;
- б) 10,5 кв. м.;
- в) 6,5 кв. м.;
- г) 4,5 кв. м.

**41. Площа житлової кімнати на одну особу, що проживає у будинках для таборів, має бути не менш ніж:**

- а) 10,0 кв. м.;
- б) 8,0 кв. м.;
- в) 6,0 кв. м.;
- г) 4,0 кв. м.

**42. Засоби розміщення класифікують за:**

- а) формами;
- б) родами;
- в) видами;
- г) типами.

**43. Вкажіть на показники, за якими відбувається характеристика найбільш поширеного типу засобів розміщення - готельного підприємства:**

- а) час введення в експлуатацію; форми управління;
- б) місткість; розташування;
- в) середня завантаженість; середня вартість номера;
- г) оборот ресторану.

**44. Про рівень комфорту засобів розміщування свідчать:**

- а) категорія готелю, що підтверджено сертифікатом;
- б) місце розташування;
- в) місткість; середня завантаженість;
- г) вартість номера та його оснащення.

**45. В умовах ринку ключовим питанням для будь-якого готельного господарства є:**

- а) здатність готельного господарства (підприємства) успішно усувати конкурентів із відповідної ніші ринку;
- б) здатність готельного господарства (підприємства) успішно конкурувати;
- в) здатність готельного господарства (підприємства) не знижувати доходів за будь-яку ціну;
- г) здатність готельного господарства (підприємства) успішно вводити новації, які сприятимуть росту доходів.

**46. Змінні показники, якими характеризується коливання обсягу ринкової частки готельного господарства - це:**

- а) якість послуг; доходи від додаткових послуг;
- б) ступінь використання інформаційних технологій;
- в) рівень організаційної культури;
- г) ступінь вертикальної інтеграції.

**47. Зростання обсягу ринкової частки як результату підприємницької активності готельних підприємств полягає у:**

- а) відображенні особливостей функціонування готельних підприємств з урахуванням суб'єктивного підходу керівництва;
- б) відображенні особливостей функціонування готельних підприємств з урахуванням ситуаційного підходу;
- в) тому, що кількісне значення змінної ринкової частки характеризує ступінь домінування окремих засобів розміщення на ринку;

г) можливості використання моделей у прогностичних цілях з метою обґрунтування стратегії розвитку підприємств на етапі взаємозв'язку «стратегія бізнесу - тактика підприємства».

**48. Яка послідовність виконання дій, що покладені в основу стратегії розвитку підприємств готельного господарства:**

а) 1. Формування чи коригування загальної та бізнес-стратегій;

2. Ідентифікація формату господарської діяльності підприємства;

3. Обґрунтування шляхів стратегічного розвитку; 4. Здійснення

стратегічного аналізу в контексті комплексної діагностики впливу факторів розвитку; 5. Визначення завдань функціональних субстратегій;

б) 1. Ідентифікація формату господарської діяльності підприємства;

2. Формування чи коригування загальної та бізнес-стратегій;

3. Обґрунтування шляхів стратегічного розвитку;

4. Здійснення стратегічного аналізу в контексті комплексної діагностики впливу факторів розвитку;

5. Визначення завдань функціональних субстратегій;

в) 1. Здійснення стратегічного аналізу в контексті комплексної діагностики впливу факторів розвитку;

2. Ідентифікація формату господарської діяльності підприємства;

3. Обґрунтування шляхів стратегічного розвитку;

4. Формування чи коригування загальної та бізнес-стратегій;

5. Визначення завдань функціональних субстратегій;

г) 1. Визначення завдань функціональних субстратегій;

2. Ідентифікація формату господарської діяльності підприємства;

3. Формування чи коригування загальної та бізнес-стратегій;



4. Обґрунтування шляхів стратегічного розвитку;
5. Здійснення стратегічного аналізу в контексті комплексної діагностики впливу факторів розвитку.

**49. Для визначення альтернативних варіантів формування програми розвитку підприємств готельного господарства необхідно враховувати:**

- а) раціональне використання основних фондів підприємств готельного господарства, насамперед номерного фонду;
- б) оптимізацію чисельності працюючих;
- в) підвищення рівня якості готельних послуг;
- г) можливості вертикальної інтеграції.

**50. Тип підприємства, що надає послуги проживання і дав назву галузі туристичної індустрії,- це:**

- а) туристична база;
- б) кемпінг;
- в) мотель;
- г) готель.

**51. Відзначіть етапи, що складають процес надання основної послуги у готельній діяльності:**

- а) рекламна інформація про надання комплексу послуг;
- б) бронювання місць; реалізація послуг;
- в) зустріч і проводи гостей;
- г) обслуговування під час перебування в готелі.

**52. Процес замовлення основних (додаткових) послуг у певному обсязі з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів - це:**

- а) основні послуги; б) замовлення;
- в) бронювання;
- г) додаткові послуги.

**53.Визначіть, які форми резервування місць застосовують організовані та неорганізовані туристи:**

- а) усну та письмову;
- б) телефонну;
- в) телексну та телеграфну;
- г) e-mail.

**54.Якою може бути реалізація основних послуг готельної індустрії?**

- а) суцільною;
- б) комбінованою;
- в) децентралізованою;
- г) централізованою.

**55.Розміщення туристів у готелях передбачає:**

- а) привезення багажу;
- б) перенесення багажу;
- в) видачу ключів;
- г) супровід до номера.

**56.Основні вимоги до процесу приймання та розміщення туристів - це:**

- а) оперативність;
- б) чіткість;
- в) швидкість оформлення документації;
- г) правильність оформлення документації.

**57.Які граничні терміни для оформлення та розміщення індивідуального туриста передбачено правилами приймання туристів?**

- а) до 15 хвилин;
- б) до 10 хвилин;
- в) до 5 хвилин;

г) до 2 хвилин.

**58. Які граничні терміни для оформлення та розміщення групи туристів (до 30 осіб) передбачено правилами приймання туристів?**

- а) до 15 хвилин;
- б) до 20 хвилин;
- в) до 25 хвилин;
- г) до 30 хвилин.

**59. Які граничні терміни для оформлення та розміщення групи туристів (до 100 осіб) передбачено правилами приймання туристів?**

- а) 60 хвилин;
- б) 50 хвилин;
- в) 40 хвилин;
- г) 30 хвилин.

**60. Які граничні терміни для оформлення та розміщення групи туристів (понад 100 осіб) передбачено правилами приймання туристів?**

- а) у межах 60 хвилин;
- б) у межах 40 хвилин;
- в) у межах 30 хвилин;
- г) у межах 25 хвилин.

**61. Які послуги повинні надавати гостям службовці готелю у процесі супроводу до номерів?**

- а) допомагати перенести багаж;
- б) показати номер;
- в) оплатити, за дорученням клієнта, послуги готелю;
- г) познайомити з особливостями користування різними апаратами й устаткуванням.

**62.Визначіть специфічні особливості готельних послуг:**

а) готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню; споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;

б) оцінити якість готельної послуги можна лише у процесі споживання;

в) надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає у безпосередній контакт із споживачем; попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так, для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту;

г) готельна послуга не підлягає транспортуванню.

**63.Визначіть дві основні групи чинників, які впливають на мінливість послуг у готельній індустрії:**

а) ступінь інтелектуального розвитку персоналу;

б) ступінь кваліфікації персоналу;

в) високий ступінь індивідуалізації послуг відповідно до вимог споживача;

г) високий ступінь індивідуальної організації обслуговуючого персоналу.

**64.Визначіть, з яких компонентів складається якість послуг готельного господарства:**

а) соціальна якість;

б) технічна якість;

в) правова якість;

г) функціональна якість.

**65.Визначіть три основні умови, від яких залежить ефективність загального управління якістю в готельному підприємстві.**

а) інвестиції вкладаються не лише в обладнання, а й у

людей;

б) лінійний керівник на підприємстві не несе відповідальності за якість наданих послуг;

в) лінійний керівник на підприємстві несе відповідальність за якість наданих послуг;

г) організаційна структура підприємства створюється під загальне управління якістю.

**66.Визначіть, що передбачає політика готельного підприємства в сфері якості, яка скерована на довгострокову діяльність:**

а) поліпшення економічного становища готелю; досягнення високого рівня якості послуг;

б) мінімізація дефектів у роботі; розширення чи завоювання нових ринків збуту;

в) орієнтація на задоволення потреб певних сегментів споживачів; розвиток додаткових послуг відповідно до вимог споживача;

г) освоєння послуг, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах.

**67.Визначіть головний предмет вимог, які пред'являють туристи до готельного сервісу:**

а) обов'язкове щоденне прибирання кімнат;

б) низькі ціни на послуги;

в) наявність у готельному підприємстві ресторану;

г) комфорт.

**68.Ефективність готельного господарства характеризується:**

а) коефіцієнтом середньої ціни номерного фонду;

б) коефіцієнтом його завантаження;

в) коефіцієнтом якості послуг, які надають у ньому;

г) коефіцієнтом впливу на попит.

**69. Вкажіть, де й коли було покладено початок молодіжним хостелам у сфері готельної індустрії:**

- а) у Франції на початку ХХ ст.;
- б) у Німеччині на початку ХХ ст.;
- в) в Італії на початку ХХ ст.;
- г) в Україні на початку ХХ ст.

**70. Визначіть вимоги до готелів усіх категорій.**

а) готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик із твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування;

б) готель повинен мати оснащення інженерними системами й устаткуванням, що забезпечують: постійне електропостачання; гаряче і холодне водопостачання (цілодобово); каналізаційне функціонування; опалення, що забезпечує температуру в межах від 18°C до 22°C у житлових і громадських приміщеннях; вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення; телебачення (підведення до усіх номерів); телефонний зв'язок; освітлення в номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампами розжарювання - 100лк; люмінесцентними лампами - 200лк; у коридорах - цілодобове освітлення;

в) у готелі необхідно створити умови для убезпечення життя, здоров'я туристів, збереження їхнього майна та захисту навколишнього середовища та для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу;

г) архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування мають відповідати вимогам ДБН В.2.2-9; проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.

**71. За виконання яких умов можуть бути відхилення від вимог до матеріально-технічної оснащення готелів та переліку надаваних у них послуг, якщо будинок готелю належить до пам'яток історії чи архітектури?**

а) керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе у зв'язку з необхідністю збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;

б) відхилення не призведе до значного відхилення від вимог, встановлених для даних категорій готелю;

в) в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхилення від вимог до матеріально-технічного оснащення чи переліку надаваних послуг;

г) відхилення не призведе до значного відхилення щодо доходів, встановлених для даних категорій готелю.

**72. Визначіть, що найбільше цінують власники готелів у сучасному контрактному методі управління:**

а) досвід і надійність;

б) вміння спілкуватися з клієнтами, управляти персоналом, складати звіти;

в) вміння володіти успішними стратегіями підвищення прибутковості готелів;

г) значну працездатність.

**73. Основний типовий для санаторно-курортного лікування заклад - це:**

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) курорт;

г) оздоровчий табір.

**74. На бальнеологічних і грязевих курортах, а також у приміських санаторіях для лікування хворих із захворюваннями органів кровообігу, травлення, руху, шкіри, гінекології, периферійної та центральної нервової системи, із порушенням обміну речовин установлений термін становить ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;
- в) 48 днів;
- г) 52 дні.

**75. На кліматичних курортах та приміських санаторіях, де показане лікування хворих із нетуберкульозними захворюваннями органів дихання і функціональними порушеннями нервової системи, встановлено термін лікування ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;
- в) 48 днів;
- г) 52 дні.

**76. У санаторіях для лікування хворих із запаленнями нирок встановлено термін лікування ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;
- в) 48 днів;
- г) 52 дні.

**77. У санаторіях та відділеннях для лікування хворих із наслідками травм і захворювань спинного мозку встановлено термін лікування ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;



- в) 48 днів;
- г) 52 дні.

**78. Термін лікування в санаторіях для дітей раннього (1-3 роки), дошкільного (до 7 років) і шкільного (до 14 років) віку становить ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;
- в) 28 днів;
- г) від 45 днів до 4-х місяців.

**79. Термін лікування в санаторіях-профілакторіях становить ...**

- а) 24 дні;
- б) 26 днів;
- в) 28 днів;
- г) від 45 днів до 4-х місяців.

**80. Де і коли була створена перша курортна поліклініка:**

- а) у Трускавці в 1920 р.;
- б) у Хмільнику в 1930 р.;
- в) у Кисловодську в 1925 р.;
- г) у Немирові в 1935 р.

**81. Де був відкритий у травні 1920р. перший будинок відпочинку на території колишнього СРСР:**

- а) у Москві;
- б) у Києві;
- в) у Петрограді;
- г) у Кисловодську.

**82. Визначіть два аспекти, які має категорія задоволення відпочиваючого:**

- а) фізіологічний;
- б) психологічний;

- в) аксіологічний;
- г) функціональний.

**83. У структурі стратегічного управління визначають такі етапи, як ...**

- а) бачення ситуації; аналіз зовнішніх факторів;
- б) оцінка стану розвитку організації за внутрішніми факторами;
- в) організація як передумова організації стратегічного планування;
- г) організаційна культура, ресурси, процеси, які відбуваються в організації.

**84. Визначіть основні стратегічні підходи до можливого розвитку курортів:**

- а) стратегія кардинальної зміни;
- б) стратегія збереження зростання;
- в) стратегія досягнутого зростання;
- г) стратегія вибіркового зростання.

**85. Програма розвитку санаторно-курортної системи на рівні держави чи регіону має передбачати:**

- а) визначення відповідних типів (моделей) розвитку;
- б) установлення пріоритету територій і місць розвитку;
- в) визначення обсягів майбутнього розвитку і фінансування;
- г) позначення рамок розподілу ресурсів.

**86. Специфічними ознаками, до яких зводить туристичні послуги О. Любіцева, є:**

- а) невідчутність (невидимість);
- б) нерозривність виробництва та споживання;
- в) неможливість накопичення та зберігання;
- г) неоднорідність та мінливість якості.

**87.Визначіть, які дві причини відрізняють ринок послуг від інших ринків за В. Марковою:**

а) послуга не існує до її надання, що унеможлиблює порівняння й оцінку послуг до їхнього одержання;

б) послуга існує до її надання, що унеможлиблює порівняння й оцінку послуг до їхнього одержання;

в) послугам притаманний високий ступінь невизначеності, що ставить клієнта в невігідне становище, а продавцям ускладнює просування послуг на ринок;

г) послугам притаманний невисокий ступінь визначеності, що ставить клієнта у вигідне становище, а продавцям ускладнює просування послуг на ринок.

**88.Визначіть основні методи санаторно-курортного лікування:**

а) бальнеотерапія;

б) грязелікування;

в) кліматолікування;

г) лікувальна фізкультура та лікувальне харчування.

**89.Через який час перебування в санаторії чи будинку відпочинку зникає, як правило, фізична втомлюваність:**

а) протягом перших 1-2 днів;

б) протягом перших 2-3 днів;

в) протягом перших 4-6 днів;

г) протягом перших 8-10 днів.

**90.Після скількох днів відпочинку в санаторії чи будинку відпочинку спадає, як правило, нервові напруження:**

а) після 8 днів;

б) після 10 днів;

в) після 12 днів;

г) після 14 днів.

**91.Визначіть чотири технологічних періоди медичної реабілітації:**

- а) ранній; середній; пізній; підтримуючий;
- б) ранній; проміжний; пізній; підтримуючий;
- в) ранній; проміжний; пізній; заключний;
- г) початковий; проміжний; пізній; заключний.

**92.Визначіть, що необхідно зробити для визначення попиту на санаторно-курортні послуги:**

- а) зробити розрахунок потреб у тих чи інших видах лікування, спираючись на аналіз захворюваності в сучасний момент;
- б) зробити розрахунок перспективного розвитку санаторно-курортної справи в умовах ринкових відносин, застосувавши математичні, економічні і статистичні моделі;
- в) при розрахунках узяти до уваги дані про максимальне завантаження в «піковий» період;
- г) врахувати думку експертів при складанні прогнозу.

**93.Визначіть, що може включати в себе галузева структура курорту, окрім основного роду діяльності, з надання курортних послуг:**

- а) підприємства з екологічно допустимого видобутку, розфасовки, використання і вивозу, зокрема за межі регіону чи країни, частини ресурсів лікувальних грязей; .
- б) підприємства аналогічних видів для освоєння частини ресурсів підземних мінеральних вод;
- в) підприємства щодо організації і забезпечення безпеки навколишнього середовища та унікальних природних ресурсів;
- г) наукові, проектні, експертні центри еколого-економічного моніторингу, контролю, дослідження проблем рекреаційного господарства, природокористування (маркетингові дослідження, впровадження ресурсозберігаючих технологій охорони й експлуатації рекреаційних ресурсів, систем курортно-

оздоровчого туризму).

**94.Визначіть, на яких рівнях відбувається організація санаторно-курортної справи:**

- а) вступному;
- б) нижньому;
- в) середньому;
- г) вищому.

**95.За якими напрямками здійснюється оцінка курортно-рекреаційних ресурсів на сучасному етапі:**

- а) лікувально-оздоровчим;
- б) емоційно-естетичним;
- в) ентузіастським;
- г) культурно-пізнавальним.

**96.Коли у Трускавці було здійснене перше дослідження мінеральної води та лікування:**

- а) на початку XVI ст.;
- б) на початку XVII ст.;
- в) на початку XVIII ст.;
- г) на початку XIX ст.

**97.Рік заснування оздоровниці Трускавець;**

- а) 1627;
- б) 1727;
- в) 1827;
- г) 1927.

**98.Визначте, які види курортів існують за загальноприйнятою класифікацією:**

- а) бальнеологічні;
- б) кліматичні;
- в) бальнеокліматичні;
- г) кліматобальнеогрязьові.

**99. Визначіть, що може виступати посередником між туроператором і споживачем на ринку туристичних товарів і послуг:**

- а) туристичне бюро;
- б) турагенство;
- в) туроператор;
- г) екскурсійне бюро.

**100. Рішення щодо заявки на обов'язкову сертифікацію готельних послуг приймається у термін:**

- а) до 1 місяця від часу її отримання;
- б) до 3 місяців від часу її отримання;
- в) у 10-денний термін отримання;
- г) до 1 тижня від часу її отримання.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація: навчальний посібник. К. : Центр інформаційних технологій, 2006. 292 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: навчальний посібник. Львів: "Львівська політехніка", 2000. 258 с.
3. Васирина С. И. Организация и управление гостеприимством: монография. Симферополь: Таврия, 2004. 158 с.
4. Воронкова Л. П. История туризма: учебное пособие. М. :Воронеж, 2001. 322 с.
5. Дурович А. П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: учебное пособие. Минск : Эконопресс, 1998. 400 с.
6. Лесник А. Л., Смирнова М. Н. Стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе. М. : Талер, 2001. 544 с.
7. Мальська М. П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
8. Роглев Х. И. Основы готельного менеджменту: навчальний посібник. К. : Кондор, 2005. 408 с.
9. Соловьев Б. Л., Толстова Л. А. Менеджмент гостеприимства. М. : РИБ "Турист", 1997. 198 с.
10. Федорченко В. К., Дьорова Т. А. Історія туризму в Україні: навчальний посібник. К. : Вища школа, 2002. 195 с.





Навчальне видання

# **СТАНДАРТИЗАЦІЯ І СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ І ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**тести для підсумкового контролю знань  
студентів**

Укладачі:

**Коваленко Олег Анатолійович**

**Кондратюк Світлана Вікторівна**

Формат 60x84 1/16 Ум. друк. арк. 2,1

Тираж 50 прим. Зам. №\_\_

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.