

**КЉУЧ ТЕСТА ЗНАЊА НА РЕПУБЛИЧКОМ ТЕКМИЧЕЊУ УЧЕНИКА ЗАВРШНИХ
РАЗРЕДА УГОСТИТЕЉСКО ТУРИСТИЧКИХ ШКОЛА**

ОБРАЗОВНИ ПРОФИЛ: ХОТЕЛСКО-РЕСТОРАТЕРСКИ ТЕХНИЧАР

<p>1. Три брачна пара желе да дочекају Нову годину у Новом Саду у хотелу "Парк". Свако од њих је извршио резервацију хотела. Наведите на линијама испод текста начине на које су извршили резервације сваки брачни пар.</p> <p>Да би резервисао дочек Нове године за себе и супругу, господин Јовић је написао мејл хотелу "Парк" у Новом Саду и том приликом захтевао резервацију једне двокреветне собе од 30.12-02.01. са новогодишњим пакетом. За разлику од господина Јовића, господин Петровић је позвао туристичку агенцију "Сан" и том приликом резервисао исти хотел за дочек Нове године за себе и своју супругу. Међутим, господин Николић већ има рођаке у граду Новом Саду, па их је замолио да оду до хотела "Парк" и замоле за једну двокреветну собу за дочек Нове године.</p> <ol style="list-style-type: none"> Брачни пар Јовић је резервисао хотел путем Е-мејла Брачни пар Петровић је резервисао хотел путем: туристичке агенције и Брачни пар Николић је резервисао хотел путем: лично. 	<p>3x0,5 1,5</p>
<p>2. Угоститељство се на основу специфичних услуга које пружа дели на:</p> <p>_____ <u>хотелијерство</u> _____ и ресторатерство.</p>	<p>2x0,5 1</p>
<p>3. У објекту за смештај води се евиденција гостију којима се пружају услуге смештаја, периоду боравка и врсти пружених услуга. Јединствена је за домаће и стране држављане. Води се према прописаном обрасцу, може се водити ручно и у електронској форми. На основу датог описа одредити која је пословна књига у питању:</p> <ol style="list-style-type: none"> Хотелски дневник Књига гостију Књига резервација Књига заборављених ствари 	<p>1x0,5 0,5</p>
<p>4. У руминг листи, бројеве соба за смештај гостију уписује:</p> <ol style="list-style-type: none"> радник у туристичкој агенцији на основу жеља и захтева путника радник на рецепцији на основу прегледа слободних и заузетих соба пратилац групе, приликом смештаја путника у угоститељски објекат 	<p>1x1 1</p>

5. Међу понуђеним тврдњама налазе се оне које указују на међусобну условљеност туризма и хотелијерства, одреди које су то тврдње:

1. Данас хотелијерство послује на модеран и савремен начин
2. Хотелијерство је носилац и стваралац садржаја боравка туриста
3. Развој туризма зависи од политичке и економске ситуације, мира у свету, животног стандарда
4. Хотелијерство је повезано је са др. привредним гранама као што су: трговина, занатство, саобраћај...
5. Туризам је подстицајни чинилац и скоришњавања хотелских капацитета и развоја хотелијерства у целини
6. Квалитет и обим услуга у хотелима утиче на туристичку тражњу-туристичка кретања
7. Туризам-туристичка тражња утиче на повећање квалитета и асортима на услуга у хотелима а тиме и на приход хотела
8. Хотелијерство је део угоститељске делатности

5x1

5

6. Туристичка агенција *SchoolTours* закључила је уговор са хотелом *Bookstory* на годину дана у коме је њена обавеза фиксна, што значи да хотелу не може да откаже уговор ни делимично ни у целини, већ је дужна да за не искоришћене лежајеве изврши одговарајућу надокнаду (до 75% од вредности неискоришћених услуга).
На основ у датог описа проценити о ком уговору између туристичких агенција и хотелијера је реч.

1. Уговор о закупу хотелског капацитета
2. Уговор о алотману са гаранцијом пуњења
3. Агенцијски уговор о хотелским услугама

1x1

1

7. У једном угоститељском објекту одржан је састанак поводом организовања скупа у истом објекту. Многи запослени задужени за ове послове изнели су своје мишљење о самом процесу планирања. Препознати и издвојити најисправније мишљење.

1. наша организација подразумева: да наши учесници стигну у наш објекат у предвиђено време, обезбеђење смештајних капацитета, обезбеђење простори је за одржавање скупа, угоститељске услуге и планирање слободних активности
2. наша организација подразумева: припремање дворане, опреме, интелектуалног сервиса, техничких средстава, угоститељског сервиса, смештајне капацитете, планирање слободних активности
3. треба да организујемо такав скуп који ће нам донети највише прихода

1x1

1

8. Наведени су елементи хотелског рачуна, на линијама упишите оне елементе који недостају.	
- Назив хотела	3x0,5
- <u>назив и број рачуна</u>	1,5
- презиме и име госта	
- <u>број собе</u>	
- износ езадужења по данима и врстама услуга	
- укупно задужење	
- <u>датум и начин уплате</u>	
- печат хотела и потпис овлашћеног лица (благајника, рецепционара или портира)	
9. Издвојите сличности између наведених услуга: позивање таксија, излети, рум-сервис, карте за позориште, масажа.	
1. Све услуге припадају групи пансионских услуга	1x0,5 0,5
2. Свеуслуге припадају групи ванпансионских услуга	
3. Све услуге припадају групи услуга које могу добити у луксузним хотелима	
4. Свеуслуге припадају групи услуга које могу добити у буџет хотелима.	
10. Брачнипар Милић је стигао у хотелу 10 часова. Дочекало их је особље рецепцијске службе које је брачни пар одмах примило обављајући следеће активности:	
1. Регистровање на рецепцији и одвођење до смештајне јединице;	1x1 1
2. Дочек на вратима хотела, пријем на рецепцији, уговарање коришћења хотелских услуга, евиденција гостију и додела смештајне јединице	
3. Пријем на рецепцији и уговарање коришћења хотелских услуга, одвођење до аперитив бара, понуда ванпансионских услуга и смештај у собу.	
11. Пријава боравишта <u>не</u> односи се на госте:	
1. Са дипломатским и конзуларним статусом, шефове држава, министре иностраних послова и чланове њихове пратње.	1x1 1
2. са инвалидитетом	
3. са посебним жељама и навикама	
12. Хотелски рачун се наплаћује:	
1. готовим новцем (cash) и кредитном картицом (creditcard)	1x0,5 0,5
2. готовим новцем (cash), чеком (check), кредитном картицом (creditcard)	
3. готовим новцем (cash), чеком (check), кредитном картицом (creditcard), вирмански	
4. неким другим средством плаћања.	

<p>13. Хотелски ланци настају хоризонталном интеграцијом, односно међусобним повезивањем више <u>хотелских</u> предузећа.</p>	<p>2x0,5 1</p>
<p>14. Између туристичке агенције и хотела могу се склапати следећи уговори:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уговор о купопродаји апартмана, 2. Уговор о затраженој и потврђеној резервацији 3. Уговор о алотману 4. Уговор о посредовању 5. Уговор о закупу хотелских капацитета 6. Уговор о консигнацији 	<p>3x1 3</p>
<p>15. Први модерни хотел у Београду:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подигао је Александар Карађорђевић; 2. Имао је електронске кључеве; 3. Подигнут је 1843.године; 4. Био је двадесет година највећа грађевина у том граду; 5. Имао је 500 соба; 6. Звао се „Код Јелена“; 7. Располагао је новинама из више земаља 8. Имао је могућност резервације путем интернета 	<p>4x0,5 2</p>
<p>16. Међу понуђеним одговорима издвојите радне-процесе из одељења која <u>не</u> припадају служби исхране.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Одељење кухиње 2. Одељење за одржавање хигијене осталих хотелских простора 3. Одељење ресторана 4. Одељење кафана 5. Одељење набавке 6. Одељење етажног сервиса и барова 7. Одељење за организовање свечаних пријема 8. Одељење за финансијско пословање 9. Одељење перioniце 10. Одељење контроле 	<p>3x0,5 1,5</p>
<p>17. Кредитне картице представљају веома распрострањени инструмент <u>Безготовинског</u> плаћања роба и услуга на тржишту.</p>	<p>1x0,5 0,5</p>

<p>18. Калкулација је поступак распоређивања:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директних трошкова 2. Варијабилних трошкова 3. Укупних трошкова 4. Индиректних трошкова 	<p>1x1 1</p>
<p>19. Наведено је неколико тврдњи за износ израчунавања марже, одредити ко ја је тачна.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маржа се израчунава тако што се укупном планираном приходу дода вредност основног материјала, па се разлика подели са планираном вредношћу основног материјала, 2. Маржа се израчунава тако што се од укупног планираног прихода одузме вредност основног материјала, па се разлика помножи са планираном вредношћу основног материјала 3. Маржа се израчунава тако што се од укупног планираног прихода одузме вредност основног материјала, па се разлика подели са планираном вредношћу основног материјала 	<p>1x1 1</p>
<p>20. Госпођа Нађа Петровић је приликом пресељења из собе 205 у собу 208 на сталку за кофере заборавила козметички сет, који је пронашла спремачица Весна Андрић, када је спремала собу 205. Козметички сет је уручен власници истог дана.</p> <p>Евиденција у књизи заборављених ствари може се водити у оквиру:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Одељења за одржавање хигијене смештајних јединица 2. Одељења за одржавање хигијене осталих хотелских простора 3. Одељења консијержа или у оквиру рецепције 	<p>1x0,5 0,5</p>
<p>21. Капацитет је латинска реч која значи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Хотелска соба 2. лежај 3. број кревета 4. могућност 	<p>1x0,5 0,5</p>
<p>22. Издвојити сличност између наведених појмова: ксенодохије, леске, пандокеје, катагогије и катализеје:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сви наведени појмови спадају у групу првих објеката икада направљених. 2. Сви наведени појмови спадају у групу врло-лукузних објеката. 3. Сви наведени појмови спадају у групу објеката грађених у Средњем веку. 4. Сви наведени појмови спадају у групу објеката Античке Грчке 	<p>1x1 1</p>

23. Према степену опремљености први наши хотели разврставани су у хотеле:		1x0,5 0,5
1.	прве, друге и треће категорије	
2.	првог, другог и трећег реда	
3.	нису били категорисани	
24. Наши први хотели су имали од:		1x0,5 0,5
1.	1-10 соба	
2.	100-1000 соба	
3.	10-100 соба	
25. Да би резервација била гарантована, гост може користити и следеће могућности:		4x1 4
1.	Плаћање унапред	
2.	Гаранције путем телефонског броја	
3.	Кредитна картица	
4.	Лична документа госта	
5.	Гаранција рођака	
6.	Аванс	
7.	Туристички биро	
8.	Амбасада стране земље	
26. Издвојити основне групе метода које се користе за формирање продајних цена у хотелијерству:		3
1.	Метода трошкова плус добит	
2.	Метода еквивалентних бројева	
3.	Метода понуде и тражње	
4.	Метода и зравања цена са највећим понуђачима	
5.	Метода купованих(везаних) производа	
6.	Метода производа	
27. Издвојити наводе који <u>не</u> представљају собни простор.		3x0,5 1,5
1.	Претпростор (улаз и простор за одлагање одеће и обуће)	
2.	Чајна кухиња	
3.	Простор за спавање и дневни боравак	
4.	Простор за одржавање личне хигијене (купатило)	
5.	Простор за припремање хране и ручавање	
6.	балкон-лођа, односно тераса	
7.	Једна или више просторија за масаже.	
28. Економски чиниоци пословања хотела су: кадрови и <u>средства</u> .		2x0,5 1

29. Сваки скуп у оквиру протоколарних активности садржи:

1. обилазак града
2. завршну вечеру скупа
3. излет у оближњу атрактивну дестинацију
4. коктел добродошлице

2x0,5

1

30. Најважније иновације које су утицале на даљи развој хотелијерства у деветнаестом веку су:

1. Повећана урбанизација становништва
2. Појава и развој железнице
3. Развој трговине и занатства
4. Развој организованих путовања
5. Појава аутомобила

2x0,5

1