

Припрема за полагање пријемног испита из предмета

АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ

Литература: Попеску, Ј., Нешић, М., Николић, М., Зечевић, Б., Бакић, О., Чачић, К., *Агенцијско и хотелијерско пословање за I,II,III и IV разред угоститељско-туристичке школе*, Завод за уџбенике, Београд, (1991-2015).

- 1. Паушално путовање је:**
 - а) пакет аранжман
 - б) пословно путовање
 - ц) туристичко путовање у сопственој режији
- 2. Пакет аранжман се продаје по:**
 - а) појединачним ценама за поједине делове
 - б) јединственој цени која представља збир цена за услуге у његовом саставу
 - ц) јединственој цени која је нижа од збира цена за услуге у његовом саставу
- 3. Туристичка агенција је:**
 - а) јавна установа
 - б) привредно предузеће
 - ц) друштвено-политичка организација
- 4. Туристичке потребе задовољавају:**
 - а) само привредне делатности
 - б) привредне и непривредне делатности
 - ц) само непривредне делатности
- 5. Туроператори су:**
 - а) Туристичка предузећа која обављају оперативне послове
 - б) Организатори путовања
 - ц) Компјутерски оперативни системи у туризму
- 6. Ритејлери су:**
 - а) мале, породичне туристичке агенције које продају паушална путовања туроператора
 - б) организатори путовања
 - ц) туристички саветници
- 7. Хотелијерство је интегрални део:**
 - а) туристичко-агенцијског пословања
 - б) саобраћаја
 - ц) угоститељства
- 8. Круг госта је:**
 - а) долазак госта у хотел
 - б) разменски процес између потреба гостију и услуга хотела
 - ц) одлазак госта из хотела
- 9. Лојалност госта је:**
 - а) суштинска опредељеност за поновно коришћење услуга истог хотела
 - б) суштинска опредељеност за промену хотела
 - ц) суштинска опредељеност за исти начин коришћења годишњег одмора
- 10. Смештајна јединица у хотелу је:**
 - а) соба или апартман
 - б) само соба
 - ц) само апартман
- 11. Први хотел изграђен је у:**
 - а) САД
 - б) Француској
 - ц) Великој Британији

- 12. Изрека „Гост је увек у праву“ приписује се:**
- а) Елсворту Статлеру
 - б) Цезару Рицу
 - ц) Огисту Ескофјеу
- 13. За увођење купатила у хотелске собе заслужан је:**
- а) Елсворт Статлер
 - б) Цезар Риц
 - ц) Огист Ескофје
- 14. Реч „Inn“ означава:**
- а) луксузне хотеле
 - б) мале скромне угоститељске објекте за смештај
 - ц) луксузне ресторане
- 15. Хотел „Waldorf Astoria“ отворен је у:**
- а) Лондону
 - б) Паризу
 - ц) Њујорку
- 16. Први хотел из ланца „Хилтон“ у Европи отворен је у:**
- а) Паризу
 - б) Бечу
 - ц) Лондону
- 17. Први модеран хотел у Србији подигао је:**
- а) кнез Михајло Обреновић
 - б) кнез Милош Обреновић
 - ц) краљ Александар Обреновић
- 18. Први модеран хотел у Београду звао се:**
- а) „Српска круна“
 - б) „Код јелена“
 - ц) „Славија“
- 19. Кемонс Вилсон је основао хотелски ланац:**
- а) Inter-Continental
 - б) Holiday Inn
 - ц) Ramada
- 20. Мали хотели имају капацитет до:**
- а) 100 соба
 - б) 50 соба
 - ц) 30 соба
- 21. Гарни хотел пружа:**
- а) само услуге ноћења без исхране
 - б) услуге ноћења и доручка
 - ц) комплетне услуге ноћења и исхране
- 22. Према прописима у Србији, мотели се:**
- а) категоришу у 3 категорије
 - б) категоришу у 4 категорије
 - ц) не категоришу
- 23. Према прописима у Србији туристичка резиденција је:**
- а) хотел са 5 звездица
 - б) туристички апартман са 5 звездица
 - ц) туристичко насеље са 5 звездица
- 24. Хотел пете категорије има:**
- а) пет звездица
 - б) једну звездицу
 - ц) ниједну звездицу

- 25. Кампови се категоришу у:**
- а) четири категорије
 - б) не категоришу се
 - ц) у три категорије
- 26. Депанданси се категоришу:**
- а) као мотели
 - б) као хотели
 - ц) не категоришу се
- 27. Апартаманска насеља добијају заједничку категорију коју има најмање:**
- а) 3/4 туристичких апартмана
 - б) 2/3 туристичких апартмана
 - ц) 1/2 туристичких апартмана
- 28. Ознаку категорије соба за изнајмљивање издаје:**
- а) Туристичка организација Србије
 - б) Надлежни орган општине
 - ц) Министарство надлежно за послове туризма
- 29. Хотелијер може отказати потврђену резервацију:**
- а) у законски прописаном року
 - б) у уговором дефинисаном року
 - ц) само у случају више силе
- 30. „Rooming“ листа је:**
- а) списак корисника по собама који туристичка агенција доставља хотелу
 - б) списак соба који хотел доставља туристичкој агенцији
 - ц) списак соба у хотелу по спратовима
- 31. Ваучер је:**
- а) банковни чек
 - б) возна карта
 - ц) туристичка упутница
- 32. Уговором о алотману с правом на једностранни раскид:**
- а) туристичка агенција има право на раскид без обавезе да извести хотел
 - б) туристичка агенција има право на раскид уз обавезу да извести хотел
 - ц) хотел има право на раскид уз обавезу да извести туристичку агенцију
- 33. Уговор о алотману се заснива на:**
- а) Закону о облигационим односима
 - б) Закону о раду
 - ц) Правилнику о категоризацији угоститељских објеката
- 34. Суштину уговора о фиксном закупу чини обавеза туристичке агенције:**
- а) да попуни капацитете хотела
 - б) да плати уговорену цену хотелу само ако попуни капацитете
 - ц) да плати уговорену цену хотелу без обзира на попуњеност капацитета
- 35. Одељење консијержа послује у оквиру:**
- а) Службе на спратовима
 - б) Службе рецепције
 - ц) Службе техничког одржавања
- 36. Издавање налога за отварање рачуна врши се:**
- а) приликом доласка госта у хотел
 - б) током боравка госта у хотелу
 - ц) приликом одласка госта из хотела
- 37. Журналиста обавља:**
- а) послове мењања валуте
 - б) послове резервисања хотелских услуга
 - ц) послове вођења хотелског дневника

- 38. Руковање кључевима хотелских соба је у делокругу рада:**
- а) багажисте
 - б) портира
 - ц) телефонисте
- 39. АМАДЕУС је:**
- а) хотелски ланац
 - б) ланац ресторана брзе хране
 - ц) глобални дистрибутивни систем
- 40. „Паметна картица“ је:**
- а) електронски кључ за отварање хотелске собе
 - б) хотелска картица за пансионске оброке
 - ц) платна картица
- 41. Хотелско домаћинство се бави:**
- а) маркетингом и пропагандом
 - б) дочекивањем хотелских гостију
 - ц) одржавањем хигијене у хотелу
- 42. Хотел са три звездице мора располагати са најмање:**
- а) једним апартманом
 - б) два апартмана
 - ц) три апартмана
- 43. Мотел са три звездице:**
- а) мора имати један апартман
 - б) мора имати два апартмана
 - ц) не мора имати ниједан апартман
- 44. Хотел са четири звездице мора располагати са најмање:**
- а) два апартмана
 - б) четири апартмана
 - ц) шест апартмана
- 45. Хотел са пет звездица мора располагати са најмање:**
- а) четири апартмана
 - б) пет апартмана
 - ц) шест апартмана
- 46. Посао лондинера је:**
- а) прање и пеглање хотелског рубља
 - б) отклањање кварова у хотелским собама
 - ц) дистрибуција хотелског рубља и допрема потрошног материјала
- 47. Одељење перионице у оквиру службе исхране, лоцирано је:**
- а) у магацину
 - б) у конобарском офису
 - ц) у кухињском блоку
- 48. Под потрошним материјалом у хотелијерству подразумевају се:**
- а) средства за одржавање хигијене
 - б) уређаји и опрема
 - ц) трговинска роба
- 49. Најбољи економски показатељ резултата пословања хотела је:**
- а) приход
 - б) расход
 - ц) добит
- 50. Прибављање, пласирање и повраћај финансијских средстава, ради јачања финансијске моћи хотела је задатак:**
- а) набавне функције
 - б) финансијске функције

- ц) техничке функције
- 51. Евидентирање целокупног финансијског пословања хотела је задатак:**
- а) рачуноводствене функције
 - б) финансијске функције
 - ц) кадровске функције
- 52. Подручје рада техничке службе хотела обухвата:**
- а) сектор смештаја
 - б) сектор исхране
 - ц) све секторе хотела
- 53. Основни смисао маркетинг-службе у хотелу огледа се у:**
- а) одржавању нивоа постојећих услуга
 - б) задовољавању потреба менаџерског кадра
 - ц) задовољавању потреба корисника
- 54. „Ланац вредности“ у хотелијерству обухвата:**
- а) непокретну имовину хотела
 - б) ланац активности које додају вредност једној хотелској услузи
 - ц) сва финансијска средства хотела
- 55. Хотелски дневник саставља:**
- а) портир
 - б) благајник
 - ц) журналиста
- 56. Хотелским дневником се утврђује:**
- а) број резервисаних соба
 - б) остварени промет хотела према структури услуга
 - ц) број гостију у хотелу
- 57. Хотелски рачун се отвара:**
- а) непосредно после пријављивања госта
 - б) у току боравка госта у хотелу
 - ц) пред одлазак госта из хотела
- 58. Пријава боравишта у хотелу се односи:**
- а) само на домаће госте
 - б) само на иностране госте
 - ц) на домаће и иностране госте
- 59. IATA је:**
- а) Међународно удружење авио-превозника
 - б) Међународно удружење туристичких агенција
 - ц) Међународно удружење хотелијера
- 60. KLM је:**
- а) бродска компанија
 - б) авио компанија
 - ц) железничка компанија
- 61. Екскурзионе и ИТ тарифе спадају у:**
- а) посебне тарифе
 - б) нормалне тарифе
 - ц) повлашћене тарифе
- 62. Тарифе у чартер ваздушном саобраћају одређује:**
- а) удружење авио превозника
 - б) авио компанија
 - ц) удружење туристичких агенција
- 63. Основна подела трошкова врши се према:**
- а) обиму промета
 - б) могућности обрачуна по јединици производа или услуге
 - ц) елементима производње

64. Амортизација је трошак:

- а) средстава за рад
- б) материјала
- ц) ситног инвентара

65. Век трајања ситног инвентара је:

- а) краћи од једне године
- б) дужи од једне године
- ц) дужи од пет година

66. Обрачунати износи за утрошену енергију спадају у трошкове:

- а) средстава рада
- б) ситног инвентара
- ц) предмета рада

67. Зараде запослених на производним радним местима спадају у:

- а) директне трошкове
- б) фиксне трошкове
- ц) опште трошкове

68. Временска амортизација је:

- а) пропорционални трошак
- б) фиксни трошак
- ц) дегресивни трошак

69. Трошковима капацитета се називају:

- а) пропорционални трошкови
- б) дегресивни трошкови
- ц) фиксни трошкови

70. Трошкови материјала за израду су:

- а) варијабилни
- б) апсолутно фиксни
- ц) релативно фиксни

71. Дегресивни променљиви трошкови:

- а) расту спорије од обима производње
- б) расту брже од обима производње
- ц) опадају са порастом обима производње

72. Пекара хотела је:

- а) помоћно место трошка
- б) главно место трошка
- ц) заједничко место трошка

73. Набавна служба хотела је:

- а) помоћно место трошка
- б) главно место трошка
- ц) заједничко место трошка

74. При калкулацији услуге смештаја примењује се:

- а) дивизиона калкулација
- б) додатна калкулација
- ц) калкулација еквивалентних бројева

75. Маржа је износ који хотелска предузећа додају на:

- а) набавну цену основног материјала
- б) цену коштања
- ц) продајну цену

76. Инсталирани капацитет хотела је:

- а) минимални капацитет
- б) максимални капацитет
- ц) радни капацитет

77. Приходи по основу реализације хотелских или агенцијских услуга спадају у:

- а) ванредне приходе
- б) пословне приходе
- ц) приходе од финансирања

78. Приходи од осигурања спадају у:

- а) ванредне приходе
- б) пословне приходе
- ц) приходе од финансирања

79. Материјални трошкови спадају у:

- а) ванредне расходе
- б) пословне расходе
- ц) расходе од финансирања

80. Амортизација спада у:

- а) ванредне расходе
- б) пословне расходе
- ц) расходе од финансирања

81. Финансијски резултат предузећа чини:

- а) приход од финансирања
- б) остварена добит или губитак
- ц) расход од финансирања

82. Итинерер је:

- а) врста превозног средства
- б) распоред времена у току путовања
- ц) превозни пут, маршрута

83. Основу за образовање продајне цене туристичког аранжмана чини:

- а) бруто цена
- б) нето цена
- ц) трошкови агенције

84. Агенцијска маржа се користи за формирање:

- а) бруто цене туристичког аранжмана
- б) нето цене туристичког аранжмана
- ц) продајне цене туристичког аранжмана

85. Алотмански систем резервисања туристичког аранжмана:

- а) подразумева обавезу потврде од стране централне службе за резервације
- б) не захтева обавезу потврде од стране централне службе за резервације
- ц) подразумева обавезу потврде од стране централне службе за резервације за већи број корисника

86. Одговорност угоститеља за нестанак ствари госта регулисана је:

- а) Законом о туризму
- б) Правилником о категоризацији угоститељских објеката
- ц) Посебним узансама о угоститељским услугама

87. Хотелијер одговара за телесне повреде гостију:

- а) само када се докаже његова кривица
- б) када се сумња на његову кривицу
- ц) и без своје кривице

88. Премија осигурања је:

- а) износ који хотел плаћа заједници осигурања
- б) износ који заједница осигурања плаћа хотелу
- ц) износ који хотел плаћа госту

89. Код послова осигурања од одговорности у хотелијерству осигураник је:

- а) заједница осигурања
- б) хотел
- ц) гост

90. Код послова осигурања од одговорности у хотелијерству осигуравач је:

- а) заједница осигурања
- б) хотел
- ц) гост

91. Код послова осигурања од одговорности у хотелијерству треће лице је:

- а) заједница осигурања
- б) хотел
- ц) гост

92. Накнада осигурања хотелских гостију од последица несрећног случаја утврђује се:

- а) уговором између хотела и заједнице осигурања
- б) уговором између хотела и госта
- ц) уговором између заједнице осигурања и госта

93. Угоститељ прима од госта ствар на чување и враћа је по правилу:

- а) уз надокнаду
- б) без надокнаде
- ц) уз надокнаду само ако се ради о ствари веће вредности

94. Диверсификација као правац раста хотелског предузећа подразумева:

- а) увећање обима постојећих услуга
- б) побољшање квалитета постојећих услуга
- ц) оријентацију и на услуге изван основне делатности

95. Метода екстерног раста хотелског предузећа се односи на:

- а) изградњу нових капацитета
- б) развој нових услуга
- ц) интеграцију са другим предузећима

96. Огист Ескофје је био:

- а) мајстор кулинарства
- б) мајстор услуживања
- ц) мајстор комуникације са гостом

97. Зачетником хотелских клубова сматра се:

- а) „Club Express“
- б) „Club Mediterranée“
- ц) „Club Six Continents“

98. Методом калкулације са применом марже израчунава се:

- а) цена коштања
- б) набавна цена
- ц) продајна цена

99. Укалкулисане бруто зараде запослених чине:

- а) расходе финансирања
- б) пословне расходе
- ц) ванредне расходе

100. Пожељно је да однос између основних и комплементарних угоститељских објеката за смештај буде:

- а) у корист комплементарних
- б) равномеран
- ц) у корист основних