

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 уједињеног високошколског образовања, 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-агентијског 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 сештај
  - 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. Највећи хотел на свету се налази у:**
- а) Њујорку
  - б) Лас Вегасу
  - ц) Чикагу
- 18. Први модеран хотел у Србији подигао је:**
- а) кнез Михајло Обреновић
  - б) кнез Милош Обреновић
  - ц) краљ Александар Обреновић
- 19. Први модеран хотел у Београду звао се:**
- а) „Српска круна“
  - б) „Код јелена“
  - ц) „Славија“
- 20. Кемонс Вилсон је основао хотелски ланац:**
- а) Inter-Continental
  - б) Holiday Inn
  - ц) Ramada
- 21. КРС је скраћеница за:**
- а) Креативни развојни систем
  - б) Кола за спавање и ручавање
  - ц) Компјутерски резервациони систем
- 22. Мали хотели имају капацитет до:**
- а) 100 соба
  - б) 50 соба
  - ц) 30 соба
- 23. Гарни хотел пружа:**
- а) само услуге ноћења без исхране
  - б) услуге ноћења и доручка
  - ц) комплетне услуге ноћења и исхране
- 24. Према прописима у Србији, мотели се:**
- а) категоришу у 3 категорије
  - б) категоришу у 4 категорије
  - ц) не категоришу

**25. Према прописима у Србији туристичка резиденција је:**

- а) хотел са 5 звездица
- б) туристички апартман са 5 звездица
- ц) туристичко насеље са 5 звездица

**26. Хотел пете категорије има:**

- а) пет звездица
- б) једну звездицу
- ц) ниједну звездицу

**27. Кампови се категоришу у:**

- а) четири категорије
- б) не категоришу се
- ц) у три категорије

**28. Депанданси се категоришу:**

- а) као мотели
- б) као хотели
- ц) не категоришу се

**29. Апартманска насеља добијају заједничку категорију коју има најмање:**

- а) 3/4 туристичких апартмана
- б) 2/3 туристичких апартмана
- ц) 1/2 туристичких апартмана

**30. Ознаку категорије соба за изнајмљивање издаје:**

- а) Туристичка организација Србије
- б) Надлежни орган општине
- ц) Министарство надлежно за послове туризма

**31. Хотелијер може отказати потврђену резервацију:**

- а) у законски прописаном року
- б) у уговором дефинисаном року
- ц) само у случају више силе

**32. „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

**33. Ваучер је:**

- а) банковни чек
- б) возна карта
- ц) туристичка упутница

**34. 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

**35. Уговор о алотману се заснива на:**

- а) Закону о облигационим односима
- б) Закону о раду
- ц) Правилнику о категоризацији угоститељских објеката

**36. 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

**37. Одељење консијержа послује у оквиру:**

- а) Службе на спратовима
- б) Службе рецепције
- ц) Службе техничког одржавања

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

- 51. Најбољи економски показатељ резултата пословања хотела је:**
- а) приход
  - б) расход
  - ц) добит
- 52. Прибављање, пласирање и повраћај финансијских средстава, ради јачања финансијске моћи хотела је задатак:**
- а) набавне функције
  - б) финансијске функције
  - ц) техничке функције
- 53. Евидентирање целокупног финансијског пословања хотела је задатак:**
- а) рачуноводствене функције
  - б) финансијске функције
  - ц) кадровске функције
- 54. Подручје рада техничке службе хотела обухвата:**
- а) сектор смештаја
  - б) сектор исхране
  - ц) све секторе хотела
- 55. Основни смисао маркетинг-службе у хотелу огледа се у:**
- а) одржавању нивоа постојећих услуга
  - б) задовољавању потреба менаџерског кадра
  - ц) задовољавању потреба корисника
- 56. „Ланац вредности“ у хотелијерству обухвата:**
- а) непокретну имовину хотела
  - б) ланац активности које додају вредност једној хотелској услузи
  - ц) сва финансијска средства хотела
- 57. Хотелски дневник саставља:**
- а) портир
  - б) благајник
  - ц) журналиста
- 58. Хотелским дневником се утврђује:**
- а) број резервисаних соба
  - б) остварени промет хотела према структури услуга
  - ц) број гостију у хотелу
- 59. Хотелски рачун се отвара:**
- а) непосредно после пријављивања госта
  - б) у току боравка госта у хотелу
  - ц) пред одлазак госта из хотела
- 60. Пријава боравишта у хотелу се односи:**
- а) само на домаће госте
  - б) само на иностране госте
  - ц) на домаће и иностране госте
- 61. IATA је:**
- а) Међународно удружење авио-превозника
  - б) Међународно удружење туристичких агенција
  - ц) Међународно удружење хотелијера
- 62. KLM је:**
- а) бродска компанија
  - б) авио компанија
  - ц) железничка компанија
- 63. Екскурзионе и ИТ тарифе спадају у:**
- а) посебне тарифе
  - б) нормалне тарифе
  - ц) повлашћене тарифе

**64. Тарифе у чартер ваздушном саобраћају одређује:**

- а) удружење авио превозника
- б) авио компанија
- ц) удружење туристичких агенција

**65. Основна подела трошкова врши се према:**

- а) обиму промета
- б) могућности обрачуна по јединици производа или услуге
- ц) елементима производње

**66. Амортизација је трошак:**

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

**67. Век трајања ситног инвентара је:**

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

**68. Обрачунати износи за утрошену енергију спадају у трошкове:**

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

**69. Зараде запослених на производним радним местима спадају у:**

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

**70. Временска амортизација је:**

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

**71. Трошковима капацитета се називају:**

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

**72. Трошкови материјала за израду су:**

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

**73. Дегресивни променљиви трошкови:**

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

**74. Пекара хотела је:**

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

**75. Набавна служба хотела је:**

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

**76. При калкулацији услуге смештаја примењује се:**

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

**77. Маржа је износ који хотелска предузећа додају на:**

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

**78. Инсталирани капацитет хотела је:**

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

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

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

**80. Приходи од осигурања спадају у:**

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

**81. Материјални трошкови спадају у:**

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

**82. Амортизација спада у:**

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

**83. Финансијски резултат предузећа чини:**

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

**84. Итинерер је:**

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

**85. Основу за образовање продајне цене туристичког аранжмана чини:**

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

**86. Агенцијска маржа се користи за формирање:**

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

**87. 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

**88. Одговорност угоститеља за нестанак ствари госта регулисана је:**

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

**89. 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

**90. Премија осигурања је:**

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

**91. Код послова осигурања од одговорности у хотелијерству осигураник је:**

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

**92. Код послова осигурања од одговорности у хотелијерству осигуравач је:**

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

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

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

**94. 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

**95. 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

**96. 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

**97. Метода екстерног раста хотелског предузећа се односи на:**

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