**43.02.14 «Гостиничное дело»**

**Перечень теоретических вопросов**

**1. Возглавляет работу гостиничного комплекса:**
А исполнительный директор
Б коммерческая служба
В генеральный директор (генеральный менеджер)

**2. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?**

А туроператор

Б аниматор

В турагент

Г менеджер

**3. Эта служба самая крупная по числу сотрудников:**

А .служба управления номерным фондом

Б. административная

В. коммерческая.

**4. В подчинении руководителя этой службы находятся-персонал стойки приёма и размещения, специалисты отдела бронирования, сотрудники телефонной станции:**

А. хозяйственная

Б. служба приёма и размещения

В. служба организации питания.

**5. Назначение данного подразделения –обеспечение обслуживания гостей в номерах, подержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам:**

А. служба приёма и размещения;

Б. коммерческая

В. хозяйственная

**6. Данная служба чаще всего включает в себя секретариат, расчётную часть, отдел кадров:**

А. служба организации питания

Б. административная

В. коммерческая.

**7. Данная служба осуществляет обслуживание клиентов в ресторанах, барах, кафе гостиницы, проводит обслуживание банкетов, отвечает за приготовление пищи, хранение продуктов и напитков, за уборку помещений на кухне, мытьё посуды, занимается приёмом заказов и доставкой их в номера:**

А. служба приёма и размещения

Б. хозяйственная служба

В.  служба организации питания

**8. Данная служба занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за заполняемость гостиницы, заключение корпоративных договоров, проводит исследование рынка, осуществляет информационно- рекламную деятельность:**

А. служба приёма и размещения

Б. служба организации питания

В. коммерческая служба

**9. Данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:**

А. инженерно-техническая

Б. хозяйственная

В. служба организации питания.

**10. Отметьте контактные службы гостиничного предприятия:**

А. Инженерно- эксплуатационная служба

Б. служба приема и расчетная часть

В. коммерческая

Г. служба эксплуатации номерного фонда

Д. служба обслуживания

**11. Какие функции выполняет персонал службы обслуживания:**

А. ведение картотеки гостей

Б. поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и других помещений

В. Прием заявок на размещение и их обработка

Г. Приветствие гостей и помощь в размещении

Д. сопровождение в номера

Е. приобретение и доставка билетов в театр

Ж. распределение номеров и учет свободных мест в гостиницах

З. выполнение личных поручений гостей

**12. Старший администратор ………. материально ответственным лицом:**

А. является

Б. не является.

**13. Организация, контроль и координация администраторов отдела размещения, подразделения швейцаров, подносчиков багажа и посыльных. Это основная задача:**

 А. старшего администратора СПиР

 Б. руководителя АХС.

**14. Старший администратор СПиР…… право**

**- требовать создания необходимых условий для обеспечения качественного обслуживания гостей;**

**- вносить предложения о более рациональном и качественном обслуживании гостей гостиницы:**

А. не имеет

Б. имеет

**15. Старший администратор СПиР …….. ответственность за качественную работку СПиР швейцаров , подносчиков багажа и посыльных, качественный и быстрый приём , размещение и выписку гостей, правильное оформление счетов, достоверность данных , внесенных в компьютер:**

А. не несёт

Б. несёт

**16. При недобросовестном выполнении своих обязанностей старший администратор СПиР ……….. к дисциплинарной ответственности, в соответствии с действующим законодательством и условиями трудового договора:**

А. не может быть привлечён

Б. может быть привлечён

**17. На должность администратора СПиР назначается лицо:**

А. без образования

Б. с высшим, средним специальным или средним образованием, владеющее одним и или более иностранными языками

**18. Администратор СПиР:**

А. обязан иметь представительный, опрятный и ухоженный внешний вид

Б. может иметь неопрятный вид.

**19. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:**

А. порядок и сроки оплаты

Б.  перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию

В. виды услуг и их стоимость

Г. срок проживания в гостинице

**20. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:**

А. заказ билетов и экскурсий

Б. сауна, турецкая баня

В. заказ такси

Г. продажа сувениров, подарков, книг

Д. визовая поддержка

**21. Вставь пропущенное слово.**

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?

**22.    Определение какого понятия дано?**

\_\_\_\_\_\_ располагается в доступном для посетителей месте и оформляется для свободного ознакомления в течение всего рабочего времени гостиницы.

**23. Дайте определение:**

Расчётный час – это\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**24. Заказчик – физ. лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающие гост. услуги в соответствии с \_\_\_\_\_\_**

**25. Потребитель обязан оплатить гост. услуги или иные платные услуги в полном \_\_\_\_\_ после их оказанию потребителю**

**26. Вставить пропущенное слово: Исполнитель вправе установить предельный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживания в гостинице, одинаковый для всех \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**27. Выезд из гостиницы осуществляется в …….. часов**

**28. Вставьте пропущенное слово.**

Цена номера, а также иные условия договора устанавливаются одинаковые для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательство РФ допускается предоставление \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**29. Негарантированное бронирование – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,**

**30.  Контроль за соблюдением настоящих правил осуществляется Федеральной службой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**31. Вставь пропущенное слово**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гост. услуг правила проживания и пользование гостиничных услуг.

**32. Бронирование считается действительным с момента получения потребителями ………………**

**33. Вставить пропущенное слово: Исполнитель вправе установить предельный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживания в гостинице, одинаковый для всех \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**34. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом;**

**35. \_\_\_\_\_\_\_\_ потребителя после установленного расчетного часа плата за прожив взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем**

**36. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.**

**37. Установление нормируемых характеристик/показателей для каждой туристской услуги \_\_\_\_\_в зависимости от ее вида и назначения. Для каждой характеристики/показателя услуги должны быть указаны приемлемые для \_\_\_\_\_\_и исполнителя значения.**

**38. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**39. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**40. Данный вид бронирования предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**41. В случае потери багажного жетона сотрудник камеры хранения …… поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приёма и размещения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**42. Один из способов хранения мелких вещей; эти устройства находятся в специальном помещении - сейфовой комнате зоны службы приёма и размещения гостиницы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**43. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**44. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**45. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это объединения гостиниц, работающих по контракту на управление**

**46. Продолжите предложение.**

Гостиничное дело – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**47. Система, при которой гостиничное предприятие получает право использовать бренд и бизнес-модель другой успешной гостиничной компании называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **48. Вставьте пропущенное слово.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это доход от продажи номеров на одну доступную комнату**

**49. Вставьте пропущенное слово.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - совместный проект нескольких гостиниц, направленный на привлечение и обслуживание туристов

**50. Вставьте пропущенное слово.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это приверженность и преданность клиентов гостинице, выражающаяся в повторных посещениях и рекомендациях

**51. Установите соответствие**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Отель | А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент  –  бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании. |
| 2. Отель-люкс | Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются внегорода, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для такихгостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая. |
| 3.Гостиницасреднего класса | В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большимколичеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницыквартирного типа, используются как временное жилье.Предназначены  для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание). |
| 4. Отель-курорт  (курортнаягостиница)   | Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег  и завтрак«, потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке.Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту. |
| 5.Частнаягостиница | Д)  Располагается  гостиница  в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. |
| 6.Гостиница-апартамент | Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля - люкс. Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля - люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов,  конференций.Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг. |
| 7. Мотель | Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, какправило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания. |
| 8.Гостиницаэкономическогокласса | З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала. |

**52. Установите соответствие**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Однозвездочная гостиница | А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг.Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой. |
| 2. Двухзвездочная  гостиница | Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует. |
| 3. Трехзвездочная  гостиница | В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес–  и бизнес – центры бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед  кроватью мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт. |
| 4. Четырехзвездочная гостиница | Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание. |
| 5. Пятизвездочнаягостиница   | Д) Такие гостиницы  –  оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).   |

**53. Установите соответствие между поведением гостя и способом реагирования сотрудника:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Гость хочет привлечь к себе внимание  |  А | сотрудник должен предложить альтернативу |
| 2 | Гость хочет закончить конфликт  |  Б | дать гостю выговориться |
| 3 | Гость хочет изложить свою проблему  |  В | нужно выслушать и проявить внимание  |

**54. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Загрузка номерного фонда  |  А | Отношение числа занятых кроватей к общему числу койко-мест в гостинице |
| 2 | Средняя цена гостиничного номера  |  Б | Отношение числа проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже |
| 3 | Показатель занятости койко-мест |  В | Отношение общего дохода от номерного фонда к числу проданных номеров |

**55. Установите соответствие между основными понятиями при проведении расчета за проживание в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Авансовый депозит |  А | Платежный документ, оформленный с помощью импринтера при совершении операции платежной картой  |
| 2 | Туристский ваучер |  Б | Внесение гостем определенного задатка перед прибытием в гостиницу |
| 3 | Слип  |  В | Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагенством |

**56. Установите соответствие между видами гостей и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Активист  |  А  | Пассивный и неотзывчивый  |
| 2 | Энтузиаст  |  Б |  Пассивный и отзывчивый  |
| 3 | Добряк  |  В |  Активный и неотзывчивый  |
| 4 | Аналитик  |  Г |  Активный и отзывчивый  |

**57. Установите соответствие между операциями, проводимыми в АСУ и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Контроль загрузки гостиницы |  А | Отслеживание за статусом номера и своевременной уборки |
| 2 | Ведение взаиморасчетов с гостями |  Б | Быстрый и удобный поиск свободных номеров  |
| 3 | Контроль состояния номерного фонда |  В | Отслеживание баланса проживающих гостей |

**58. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Пакет гостиничных услуг |  А | Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда |
| 2 | Гостиничная цепь |  Б | Совокупность услуг, предоставляемых отелем гостю по определенной стоимости |
| 3 | Аннуляция  |  В | Группа гостиниц, осуществляющая коллективный бизнес |

**59. Установите соответствие между видами агрессивных клиентов и их характерными чертами:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | «Истерики» |  А | Их агрессия не бывает продолжительной. Они то пишут жалобы, то оставляют чаевые.  |
| 2 | «Мстители»  |  Б | Хотят привлечь к себе внимание, то плачут, то смеются. |
| 3 | «Хулиганы» |  В | Тихие и злопамятные |
| 4 | «Люди настроения» |  Г | Любят вести себя вызывающе, нарушать установленные нормы |

**60. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Овербукинг |  А | Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана гостиницы |
| 2 | Ваучер  |  Б | Бронирование мест сверх имеющихся в наличии |
| 3 | Кейтеринг  |  В | Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания |

**61. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Программа лояльности |  А | Процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему числу номеров |
| 2 | «Комплимент»  |  Б | Система скидок и бонусов для гостей |
| 3 | Уровень заполняемости |  В | Знак внимания гостю в виде подарка от гостиницы |

**62. Установите соответствие норматива времени при обслуживании гостей:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | на обслуживание индивидуальных клиентов без брони |  А | 15 минут |
| 2 | на обслуживание индивидуальных клиентов по брони |  Б | 30 минут |
| 3 | на обслуживание туристических групп до 30 человек |  В | 8 минут |
| 4 | на обслуживание туристических групп свыше 30 человек |  Г | 5 минут |

**63. Установите соответствие между типами конфликтных гостей и их характеристиками**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | «Весельчак» |  А | Возражает против любого предложения |
| 2 | «Доминатор» |  Б | Своим юмором оскорбляет и унижает персонал |
| 3 | «Антагонист» |  В | Постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседника |

**64. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Пожарная сигнализация  |  А | Формирование у персонала навыка правильныхдействий в случае возникновения пожарной опасности |
| 2 | План эвакуации |  Б | Информирование персонала правильныхдействиях в случае возникновения пожарной опасности |
| 3 | Пожарный инструктаж |  В | Своевременное обнаружение пожара, возгорания |

**65. Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых актов по безопасности труда:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Дисциплинарная |  А | Взыскание материального ущерба с виновного должностного лица |
| 2 | Материальная  |  Б | Наложение штрафа на виновное должностное лицо |
| 3 | Административная  |  В | Увольнение с должности с лишением права занимать определенные должности на срок до пяти лет  |
| 4 | Уголовная |  Г | Замечание, выговор, строгий выговор, увольнение |

**66. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Кемпинг  |  А | Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и обед или обед и ужин включены в стоимость проживания |
| 2 | Полупансион  |  Б | Встреча и проводы в аэропорту (вокзале) |
| 3 | Трансфер  |  В | лагерь для автотуристов , расположенный в загородной местности |

**67. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Паспорт средства размещения  | А | Фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе. |
| 2 | Апгрейд  |  Б | Документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения. |
| 3 | Незаезд |  В | Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы. |

**68.** **Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ботель |  А | небольшая (не более 12 номеров), как правило, частная гостиница, в кото-рой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой вла-дельцем семьей, которая, обычно, проживают в этом же здании. |
| 2 | Бунгало |  Б | разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водо-ема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров. |
| 3 | Пансион |  В | легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов. |

**69. Соотнесите наименование форм документов строгой отчетности с номером формы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 4-Г | А | Квитанция на возврат денег |
| 2  | 11-Г | Б | Карта гостя |
| 3  | 8-Г | В | Автостоянка |

**70. Установите соответствие между терминами должностей с обязанностями этих должностей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1  | Дежурный гаражной службы | А | Приветствует гостей у входа, помогает достать багаж из автомобиля и открывает двери. |
| 2  | Швейцар | Б | Старший лакей, глава домашнего хозяйства  |
| 3  | Дворецкий | В | Приветствует подъезжающих гостей и открывает дверь их автомобиля, может помочь с размещением багажа на тележке и отвечает за безопасность транспортного средства.  |

**71. Соотнесите наименование форм документов строгой отчетности с номером формы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1  | 3-Г | А | Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг |
| 2  | 1-Г | Б | Счет |
| 3  | 12-Г | В | Анкета |

**72. Соотнесите наименование форм документов строгой отчетности с номером формы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 5-Г | А | Акт о порче имущества гостиницы |
| 2 | 7-Г | Б  | Кассовый отчет |
| 3 | 9-Г | В  | Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичномурасчету |

**73. Какие термины должностей соответствуют с обязанностями этих должностей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ночной дежурный  | А | Руководит организацией выездного обслуживания.  |
| 2 | Метрдотель  | Б | Отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует, присутствует ли необходимое белье и т. п. |
| 3 | Директор по кейтерингу  | В | Должностное лицо в ресторане, распорядитель в торговом зале ресторана.  |

**74. Соотнесите наименование форм документов строгой отчетности с номером формы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 13-Г | А | Журнал регистрации иностранных граждан |
| 2 | 10-Г | Б | Квитанция на прием вещей в камеру хранения |
| 3 | 2-Г | В | Заявка на бронирование мест |

**75. Соотнесите исходные условия первой колонки с ответами второй колонки**

|  |  |
| --- | --- |
| а) туризм внутренний  | 1 – путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в РФ |
| б) туризм выездной  | 2 – путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в РФ |
| в) туризм въездной  | 3 - путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну |

**76.** **Соотнесите исходные условия первой колонки с ответами второй колонки**

|  |  |
| --- | --- |
| а) размещение с ребенком  | 1. QDPL (Quadriple) |
| б) двухместное размещение (две кровати) | 2.Chld |
| в) четырехместное размещение (в основном с детьми) | 3. TWN (Twin) |

**77. Соотнесите исходные условия первой колонки с ответами второй колонки**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 – турист | а) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия |
| 2 – тур | б) документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта |
| 3 – туристская путевка | в) гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки |

**78. Соотнесите исходные условия первой колонки с ответами второй колонки**

|  |  |
| --- | --- |
| а) одноместный номер | 1 – TRP |
| б) двухместный номер | 2 – DBL |
| в) трехместный номер | 3 – SGL |

**79. Установите соответствие вида пакета питания и его расшифровки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  ВВ  |  А | проживание в отеле без питания |
| 2 |  НВ  |  Б | в проживание включен только завтрак |
| 3 |  FB |  В | в стоимость проживания включен завтрак и обед |
| 4 |  RO |  Г | в стоимость проживания включен завтрак, обед и ужин |

**80. Установите соответствие между услугами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Основные услуги  |  А | фитнес центр, бассейн, трансфер |
| 2 | Дополнительные услуги (платные)  |  Б | вызов скорой помощи |
| 3 | Дополнительные услуги (бесплатные)  |  В | питание, проживание |

**81. Установите последовательность гостиничного цикла при обслуживании гостей:**

а. заезд и регистрация

б. помощь гостю во время проживания

в. бронирование

г. выезд гостя

.

**82. Установите последовательность в структуре службы приема и размещения по возрастанию:**

а. консьерж

б. портье

в. швейцар

г. начальник службы приема и размещения

**83. Установите правильную последовательность при разговоре администратора с несколькими гостями:**

а. лаконично завершите разговор

б. уточните, может ли позвонивший подождать

в. извините, попросите подождать

г. ответьте на звонок

д. извинитесь и вернитесь к предыдущему разговору

**84. Установите правильную последовательность работы ночного аудитора:**

а. корректировка данных

б. проверка отчетов служб и подразделений отеля

в. подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки

г. формирование итоговой отчетности по истекшему дню

д. закрытие финансового дня

е. формирование протокола кассовых операций

**85. Установите последовательность действий администратора при заселении гостя в отель**:

а. просит гостя заполнить регистрационную форму

б. просит предоставить паспорт

в. отдает ключ гостю

г. подтверждает детали бронирования

д. информирует о месторасположении комнаты

е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

**86. Установите последовательность действий администратора во время процедуры бронирования**:

а. предлагает варианты на интересующие даты

б. уточняет необходимость включения пакетов питания

в. уточняет имя гостя

г. уточняет даты бронирования

д. верно называет общую стоимость проживания

е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

ж. информирует гостя о стандартном времени заезда

**87.** **Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации об отеле по телефону:**

а. рассказывает о ценовой политике категории номеров

б. уточняет имя

в. сообщает адрес, где находится отель

г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

д. называет бесплатные и дополнительные услугах отеля

е. спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле

ж. спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь

**88**. **Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на запрос бронирования номера:**

а. реагирует на спец. запрос

б. информирует о тарифе и стоимости проживания

в. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

г. предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей)

д. информирует о правилах отмены бронирования

е. информирует о тарифе и стоимости проживания

ж. благодарит за запрос на бронирование номера

**89.** **Установите последовательность действий администратора при распределении номерного фонда:**

а. благодарит за запрос

б. подсчет верный

в. предлагает вариант размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)

г. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

**90.** **Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю во время проживания:**

а. предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации

б. желает хорошего дня и т. п

в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

г. уточняет имя и номер комнаты

д. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

**91**. **Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на жалобу гостя:**

а. проявляет эмпатию

б. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

в. упоминание в письме произошедшей ситуации

г. благодарит за обращение

д. приносит извинения за предоставленные неудобства

**92. Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации туристической информации по телефону:**

а. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки

б. желает хорошего дня заканчивает разговор

в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

г. администратор упоминает не менее 3 достопримечательностей

д. уточняет у гостя запрос \ детали (задает наводящие вопросы)

е. спрашивает имя

ж. рассказывает каким способом можно добраться (такси \ общественный транспорт и т.д)

е. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки

**93.** **Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю при экстраординарных ситуациях:**

а. приносит извинения за предоставленные неудобства

б. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

в. предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации

г. уточняет имя и номер комнаты

д. желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор

е. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

**94**. **Установите последовательность действий администратора во время процедуры выселения гостя**:

а. спрашивает, нужна ли помощь с багажом

б. вежливо прощается с гостем

в. получает денежные средства (карта, пин-код)

г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

д. спрашивает пользовался ли гость мини баром

е. просит ключи от номера

ж. информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить

з. предлагает вызвать гостю такси

**95. Установите последовательность действий администратора при урегулировании жалоб гостей:**

а. принести извинения

б. пообещать немедленно принять меры

в. получить необходимую информацию

г. поблагодарить гостя, дать возможность высказаться, активно выслушать

д. объяснить, почему вы признательны за жалобу

е. быстро исправить ошибку

ж. сделать все, чтобы предотвратить подобные ошибки

**96.** **Установите последовательность действий администратора при общении с агрессивными гостями:**

а. дайте гостю возможность высказаться

б. информируйте гостя о каждом предпринимаемом шаге. Сообщите о результатах.

в. оставайтесь спокойным и внимательным.

г. выясните все детали, сделайте заметки

д. предпримите действия. Определите, сможете ли вы самостоятельно решить проблему.

е. снимайте напряжение и благодарите гостя за понимание.

**97. Установите последовательность стадий телефонного разговора:**

а. прием информации

б. прием телефонного звонка

в. соединение с нужной службой или номером гостя

**98. Установите последовательность приема информации по телефону:**

а. передать информацию

б. использовать специальные блокноты и держать их всегда под рукой

в. повторить записанную информацию

г. закончить телефонный разговор попрощавшись

д. записать разборчивым почерком информацию

**99. Установите последовательность действий при соединении с нужным номером:**

а. найти требуемый номер в списках или справочниках гостиницы

б. в случае отсутствия абонента или его нежелания отвечать, проинформировать звонящего, что связь в настоящий момент не может быть установлена

в. установить связь

г. в случае ответа абонента проинформировать о звонке и осуществить соединение

д. дать понять звонящему, что через минуту его соединят с нужным номером

**100. Установите последовательность работников и их деятельности в логический поток от начала до конца процесса прибытия гостя:**

а. выбор категории номера

б. установление платежеспособности гостя

в. предварительное бронирование номера

г. дежурный, паркующий автомобиль

д. назначение номера

е. швейцар

ж. регистрационная карта

з. размещение гостя