**Перечень теоретических вопросов**

**1. Ведет ли портье документацию по установленной форме?**

А. Да

Б. Нет

В. В зависимости от размера гостиницы

**2. Должен ли портье попытаться продать гостю более дорогой номер:**

А. Нет

Б. Да, если это возможно

В. Да

**3. Имеет ли портье доступ к архиву счетов?**

А. Да

Б. Нет

В. Иногда

**4. Ведет ли портье журнал и книгу сдачи дежурств?**

А. Да

Б. Нет

В. Если это необходимо

**5. Тележки для уборки бывают:**

А. для развоза белья

Б. для перемещения горничных

В. для перемещения личных вещей гостя

**6. Какая уборочная техника используется в гостинице:**

А. поливальная машина

Б. оверлоки

В. пылесосы для сухой и влажной уборки

**7. Стандартизация базируется на следующих принципах:**

А. Сезонность, повторяемость, неодновременность процессов, ограниченность;

Б. Системность; повторяемость; вариантность; взаимозаменяемость;

В. Взаимозависимость, безопасность, индивидуальность, конкурентоспособность.

**8. Метод стандартизации – это …**

А. прием или совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации;

Б. недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей;

В. добровольное применение документов в области стандартизации.

**9. По каким документам проводится инструктаж по охране труда с вновь принятым работником до начала деятельности:**

А. по программе вводного инструктажа;

Б. по инструкциям по охране труда по 7 направлениям;

В. по программе первичного инструктажа.

**10. Действующая в РФ система нормативных правовых актов, которая содержит государственные нормативные требования охраны труда, состоит из:**

А. свода правил поведения работников на производстве;

Б. гигиенических нормативов и государственных стандартов безопасности труда;

В. свода правил поведения работников в быту.

**11. Предприятие получает прибыль при условии, если:**

А. выручка равна нулю;

Б. выручка равна себестоимости;

В. себестоимость ниже выручки

**12. Укажите, какое из поощрений за труд не входит в компетенцию работодателя:**

А. объявление благодарности;

Б. выдача премии;

В. награждение ценными подарками;

Г. присвоение государственной премии;

Д. представление к званию лучшего по профессии.

**13. Основные функции службы приема и размещения:**

А. поддержка необходимого санитарного состояния номеров;

Б. контроль технического оборудования;

В. обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;

Г. регистрация и размещение гостей.

**14. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня:**

А. ночной аудитор;

Б. кассир;

В. ресепшионист.

**15. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:**

А. число номеров и категория гостиницы

Б. число сотрудников;

В. сегмент клиентов (группы, индивидуалы, турагенства и т.д).

**16. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:**

А. справа от входа в холл вестибюля;

Б. слева от входа в холл вестибюля;

В. в центральной части вестибюля.

**17. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:**

А. наличие заграничного паспорта;

Б. срок действия визы;

В. номер подтверждения бронирования;

Г. штамп о пересечении границы.

**18. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:**

А. разрешение на поселение;

Б. разрешение на использование мини-бара;

В. разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону;

Г. разрешение на использование ресторана.

**19. Основные функции ночного аудита:**

А. в контроле за ночной уборкой;

Б. в контроле за персоналом ночной смены;

В. в проверке начисленных платежей на счета гостей;

Г. в побудке гостей к определенному времени.

**20. Разрешение на поселение это:**

А. документ, дающий право на занятие номера и места в номере;

Б. документ, по которому клиент производит оплату за проживание;

В. документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице;

Г. гарантия, что оплата произведена.

**21. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - гость, который уехал тайком, оставив неоплаченный чек.**

**22. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - конторка портье, консьержа (стойка администратора гостиницы, где гости регистрируются).**

**23. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - документ, на основании которого предоставляется обслуживание иностранным туристам и производятся расчеты с фирмами.**

**24. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:**

**25. Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – государственный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

**26. Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ — это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостям.

**27. Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_— система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

**28. Дополнить предложение недостающим выражением**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это комплекс средств и мероприятий, внедряемых в

производство с целью создания здоровых и безопасных условий труда. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ содержит требования, выполнение безопасности предприятия в целом, отдельных его помещений, оборудования и других элементов производственной инфраструктуры.

**29. Дополнить предложение недостающим выражением:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – соглашение между работником и работодателем, по которому работник обязуется выполнять работу по определенной трудовой функции с подчинением внутреннему распорядку, а работодатель обязуется выплачивать заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законом, коллективным договором и соглашением сторон.

**30. Дополнить предложение недостающим выражением**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – это наступление неблагоприятных последствий для работника, совершившего правонарушение, в основе которого лежит дисциплинарный проступок.

**31. Главное правило гостеприимства-это………………….**

**32. Гость возмещает в случае утраты или повреждения имущества отеля-………….**

**33. Безразличие и равнодушие обслуживающего персонала приведет к ……**

**34. Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны называется………..**

**35. Основные слуги, входящие в стоимость проживания гостя-это……………**

**36. Как называется независимая проверка финансовой отчетности отеля……….**

**37. Особое внимание нужно уделять…….цен**

**38. Гостевой цикл состоит из этапов: бронирование,……….проживание,……..**

**39. Информация, которую содержит ваучер: адрес и реквизиты турфирмы и…………**

**40. Иностранный гость оплачивает …………..при регистрации.**

**41. Специальный тур, в котором туристом заранее оплачены все возможные предлагаемые в месте посещения услуги и развлечения, называется: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**42. Согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", реализация туристского продукта осуществляется на основании**

**43. Физическое или юридическое лицо, выступающее посредником по продаже сформированных туроператором туров, — это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**44. Договорами между туроператорами и турагентами как оптовыми покупателями пакетов туристских услуг являются: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**45. Отказ покупателей от заказанных ими туристских поездок — это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**46. Туристская услуга, обеспечивающая удовлетворение оздоровительных и познавательных потребностей туристов при активных способах передвижения по маршруту, — это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**47. Заявкой турагентства на предоставление туроператором туристских услуг фактически является: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**48. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_– официально объявленная цена на номер в гостинице без учета возможных скидок.**

**49. Дополните текст.**

Служащий отеля, который при возникновении нестандартной ситуации быстро реагирует и знает в какое подразделение гостиницы, к кому нужно обратиться для разрешения вопроса. Основной целью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ является доказательство правильности и полноты учета гостевых и негостевых счетов по предприятию в сравнении с внутриведомственными докладами.

**50. Дополните текст**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - это обоснованно уменьшен стандартный ценовой тариф, который определяет цену конкретного номера.

**51. Установите соответствие между оборудованием горничной его назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Тележка горничной |  А | Очищает ковровые поверхности по методу сухой пенной чистки |
| 2 | Пылеводососы |  Б | Предназначено для перемещения моющих средств и инвентаря для уборки, сбора белья |
| 3 | Ковроочистители |  В | Служат для сухой чистки, а также для удаления моющего средства с пола |

**52. Установите соответствие между моющими средствами, применяемыми для уборки гостиничных номеров и их назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Средства для специальной обработки поверхностей |  А | Спиртосодержащие средства для мытья различных поверхностей  |
| 2 | Средства для санитарно-гигиенической уборки |  Б | Аэрозоль, лак, воск  |
| 3 | Средства для многоцелевой уборки |  В | Сильные кислотные средства |

**53.** **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Принцип планомерности (плановости) | А | заключается в рассмотрении каждого объекта стандартизации как части более сложной системы (совместимость тары и транспортных средств). |
|  2 | Принцип системности | Б | стандартизации состоит в том, что применение стандартных решений всегда должно давать экономический или социальный эффект, стандарты должны вести к экономии ресурсов, повышению качества и надежности изделий |
|  3 | Принцип комплексности | В | выражается в системе непрерывного прогнозирования и планирования деятельности по разработке объектов стандартизации и их элементов.  |
|  4 | Принцип эффективности | Г | состоит в том, что качество изделий, применяемых в отраслях промышленности и сельского хозяйства, а также других сферах деятельности, является функцией качества составляющих его элементов – сырья, материалов, комплектующих узлов и деталей.  |

**54.** **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Стандарты предприятий | А | стандарты, для услуг определенной отрасли |
|  2 | Отраслевые стандарты |  Б | представляют собой нормативные документы, разрабатываемые для различных инновационных видов продукции, работ и услуг; нетрадиционных методов научных исследований, испытаний экспертизы; новых стратегий управления производством. |
|  3 | Стандарты общественных объединений |  В | нормативный документ, утверждаемый руководителем предприятия, объектом которого является производимая или используемая предприятием продукция, работы и услуги или же составляющие организации и управления производством. |

**55. Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Повторный инструктаж | А | проводится при выполнении разовых работ |
|  2 | Вводный инструктаж | Б | проводится один раз в полгода |
|  3 | Целевой инструктаж | В | проводится при поступлении на работу |

**56.** **Установите правильную характеристику условий труда работников:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Вредные  |  А | Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы |
|  2 | Опасные  |  Б | Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно-допустимых уровней |
|  3 | Оптимальные  |  В | Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ |
|  4 | Допустимые  |  Г | Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу жизни работника |

**57.** **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Рынок |  А | Самостоятельный хозяйственный субъект, производящий продукцию, товары и услуги, занимающийся различными видами экономической деятельности |
|  2 | Валовой внутренний продукт |  Б | Совокупность экономических отношений, базирующихся на регулярных обменных операциях между производителями товаров (услуг) и потребителями |
|  3 | Предприятие |  В | Процесс общего роста цен, приводящего к снижению покупательской способности номинальной денежной единицы |
|  4 | Инфляция |  Г | Обобщающий экономический показатель, который выражает совокупную цену всех готовых товаров и услуг, создаваемых внутри страны |

**58.** **Сопоставьте пары:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Кадровая политика предприятия |  А | Государственные расходы превышают государственные доходы |
|  2 | Амортизация |  Б | Совокупность социальных знаний и практических навыков, которые определяют подготовленность работника выполнять профессиональные функции определенной сложности |
|  3 | Бюджетный дефицит |  В | Совокупность социальных знаний и практических навыков, которые определяют подготовленность работника выполнять профессиональные функции определенной сложности |
|  4 | Квалификация |  Г | Процесс постепенного переноса стоимости основных производственных фондов на производимую продукцию |

**59.** **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 |

**60. 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 |

**61. Установите соответствие между сотрудниками службы приема размещения и выполняемыми функциями**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Кассир  |  А | проверяет правильность составления бухгалтерской документации  |
| 2 | Портье  |  Б | производит расчет с гостями и ведет кассовую документацию  |
| 3 | Ночной аудитор  |  В | встречает, регистрирует и заселяет гостей |

**62. Установите соответствие между документами и их назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Закон РФ «О защите прав потребителей»  |  А | обеспечение качества пищевых продуктов  |
| 2 | ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» |  Б | определяет принципы по обеспечению безопасности |
| 3 | ФЗ «О безопасности»  |  В | регулирует отношения между потребителями и исполнителями  |

**63. 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  |

**64. 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 |

**65. Установите правильную характеристику гостиничному номеру:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Апартаменты | А | Однокомнатный номер, разделенный на зоны  |
| 2 | Стандарт  | Б | Номер, приближенный к виду современной квартиры, имеющий две и более комнат и кухню  |
| 3 | Студия  | В | Стандартная комната, бывает одноместная или двухместная |

**66.** **Установите правильную характеристику следующим профессиям:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Дворецкий |  А | Служащие, несущие дежурство у входных дверей отеля и наблюдающие за входом и выходом посетителей, проживающих в гостинице |
| 2 | Консьерж |  Б | Выступает в качестве персонального ассистента, некоего связующего звена между ним и всеми службами отеля  |
| 3 | Швейцар |  В | Оказывают множество услуг, например, резервирование столиков в ресторане, заказ такси, приобретение билетов в театр  |

**67. Установите правильное соответствие характеристик завтраков в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Английский |  А | Свежевыжатые соки, масло сливочное, блины, свежий хлеб, кофе, чай |
| 2 | Континентальный |  Б | Чай, кофе, булочные изделия, масло, джем, омлет, овсяная каша  |
| 3 | Русский  |  В | Легкий завтрак из чая или кофе, хлебобулочные изделия, джем, мед, яйцо.  |

**68.** **Установите соответствие между видами услуг, предоставляемых в гостиницах:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Бытовые услуги |  А | Предоставление оборудования, оргтехники, сейфов |
| 2 | Справочно-информационные услуги |  Б | Услуги прачечной, химчистки, салон красоты, сауна |
| 3 | Технические услуги |  В | Справки о городе и его достопримечательностях, об услугах отеля  |

**69. Установите соответствие между категориями гостей и их характеристиками:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | VIP-гости | А | Часто заказывают бизнес услуги(доступ в интернет, услуги бизнес-центра, комнату для встреч и переговоров)  |
| 2 | Повторные гости | Б | Являются знаменитостями, деятелями культуры и спорта, политические деятели |
| 3 | Бизнесмены и командированные | В | Люди, неоднократно являлись гостями отеля  |

**70. Установите соответствие между иностранными гражданами, которые могут остановится в гостинице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Временно пребывающие в РФ |  А | Лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления. |
| 2 | Временно проживающие в РФ |  Б | Лица, прибывшие в РФ на основании визы или в порядке, не требующем получения визы |
| 3 | Постоянно проживающие в РФ |  В | Лица, получившие разрешение на проживание в РФ на срок до трех лет. |

**71. Установите соответствие между категорией виз и их характеристикой:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Транзитная виза |  А | Выдается для бизнесменов для установления коммерческих отношений, ведения бизнеса  |
| 2 | Туристская виза |  Б | Выдается на короткий срок до 5 дней для проезда по территории страны |
| 3 | Рабочая виза |  В | Ограниченная во времени поездка с туристической целью.  |
| 4 | Деловая виза |  Г | Выдается для трудоустройства в соответствующей стране |

**72. Установите соответствие между оборудованием администратора службы приема и размещения и его назначением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Детектор денежных купюр |  А | Устройство, считывающее персональный код гостиничного номера |
| 2 | Энкодер магнитных карт |  Б | Устройство для приема платежей за предоставление гостиничных услуг  |
| 3 | Терминал для кредитных карт |  В | Устройство для определение подлинности денежных купюр |

**73. Установите соответствие между способами оплаты в гостиницах и их описанием:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Оплата ваучерами |  А | Оплата по безналичному расчету в кратчайшие сроки  |
| 2 | Оплата наличными |  Б | Оплата безналичным расчетом с помощью документа, устанавливающего право туриста на услуги |
| 3 | Оплата банковскими картами |  В | Оплата в российских рублях |

**74. Установите соответствие между действиями ночного аудитора:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Завершение неоконченных записей |  А | Проверка на совпадение сумм начислений по счетам и квитанциям всех подразделений с суммами на лицевых счетах  |
| 2 | Проверка данных по фактическому заезду |  Б | Контроль за тем, чтобы записи по всем документам операций были завершены |
| 3 | Проверка правильности начисления |  В | Проверка правильности ввода тарифов, сроков проживания, способов оплаты, предоставления скидок |

**75. Установите соответствие между дополнительными услугами гостиницы и их определением:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Рум-сервис |  А | Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана или кафе гостиницы |
| 2 | Трансфер  |  Б | Обслуживание в номерах, круглосуточно осуществляет подачу еды и напитков в номера по просьбе гостей |
| 3 | Кейтеринг |  В | Любая перевозка туриста внутри туристического центра |

**76.** **Установите соответствие между основными понятиями в области гостеприимства и их определениями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Расчетный час |  А | Фактическое неприбытие туриста в гостиницу в запланированный день заезда |
| 2 | Незаезд  |  Б | Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда |
| 3 | Аннуляция  |  В | Начало (окончание) суток (обычно 12.00) до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки |

**77. Установите соответствие между понятиями «Услуга»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Неосязаемость  |  А | Услуги нельзя складировать |
| 2 | Непостоянство качества |  Б | Услуги нельзя попробовать на вкус, на ощупь |
| 3 | Несохраняемость |  В | Услуги отличаются изменчивостью |

**78. Установите соответствие между определениями гостиничного продукта**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Основной гостиничный продукт |  А | Услуги прачечной и химчистки, рестораны |
| 2 | Сопутствующий гостиничный продукт |  Б | Являются номера(гостевые комнаты)  |
| 3 | Дополнительный гостиничный продукт |  В | Продукт, придающий основному продукту выгоду (хорошо оснащенный бизнес-центр, оздоровительный центр |

**79. 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 |

**80. Установите соответствие между местами повышенного интереса в гостинице и возможных угроз:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Зал приема и оформления гостей, место хранения ключей |  А | Ограбление, кража, нападение на гостей |
| 2 | Помещение службы безопасности |  Б | Захват заложников, хищение ключей |
| 3 | Гостиничные номера |  В | Нейтрализация охраны и системы сигнализации |

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

а. прием информации

б. прием телефонного звонка

в. соединение с нужной службой или номером гостя

**82. 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

**83. 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

**84. 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

**85. Установите последовательность текущей уборки гостиничного номера:**

а. уборка санитарного узла

б. уборка кроватей

в. проветривание комнаты

г. удаление пыли и загрязнений

д. чистка ковровых покрытий и уборка пола

е. уборка и мытье посуды

**86. Установите последовательность уборки гостиничных номеров:**

а. освободившиеся номера

б. занятые номера

в. номера с табличкой «Просьба убрать»

г. свободные забронированные номера

**87. Установите последовательность действий при возникновении пожара**:

а. принятие мер по тушению пожара

б. автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей отеля

в. эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места

г. организация эвакуации гостей

**88. Установите последовательность действий администратора в случае пропущенного гостем обратного рейса**:

а. осуществите бронирование обратного билета

б. если гостю придется остаться еще на сутки, предложите ему снять номер по самому выгодному тарифу

в. предложите гостям позвонить в авиакомпанию от их имени

г. если все номера забронированы, проверьте наличие мест в ближайших отелях

**89. Установите последовательность действий администратора при уличном нападении на гостя:**

а. наберите телефонный номер отделения полиции

б. если у гостя украли ключ, поменяйте защитный код или замените ему замок

в. помогите гостю сохранить спокойствие и почувствовать себя в безопасности

**90. Установите правильную последовательность этапов работы онлайн-бронирования**:

а. проходит платеж клиента, высылается подтверждение об успешном бронировании номера в отеле

б. пользователь выбирает гостиницу по параметрам: страна, город, отель, стоимость

в. заполняется анкета контактной и платежной информации

**91. Установите последовательность рассмотрения заявок:**

а. менеджер принимает решение о том, что сможет предоставить заказанное количество мест.

б. не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места

в. заявка принята к рассмотрению

**92. Установите последовательность действий работы гостя с сайтом гостиницы:**

а. выбирает свободный номер из предложенного списка категорий номеров и заполняет необходимые информационные поля

б. АСУ автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение

в. после получения соответствующих гарантий (предоплата) от клиента гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера

г. клиент заходит на сайт гостиницы и знакомится с правилами бронирования

**93. Установите последовательность создания стандартов сервиса:**

а. адаптация готовых, существующих шаблонов стандартов сервиса

б. доработка получившегося документа при необходимости

в. сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания

**94. Установите последовательность технологии организации питания гостей:**

а. сервировка столов

б. уборка помещения

в. расстановка столов и стульев

г. получение столового белья, посуды

**95. Установите последовательность действий администратора при обращении в отель, крайне нежелательного гостя:**

а. предложить гостю номер в близлежащем отеле, сославшись на отсутствие свободных номеров

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

в. попрощаться с гостем и пожелать хорошего дня

г. уточнить имя

д. вежливо отказать в размещении

**96. Установите последовательность действий администратора в ситуации, когда гости заселились в забронированный номер и поняли, что хотели бы сменить номер и категорию:**

а. предложить гостю другие категории номеров, проинформировав о стоимости.

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

в. уточнить имя гостя и номер

г. пожелать хорошего дня

д. уточнить пожелания в выборе номера

е. переселить гостя в выбранный им номер

**97. Установите последовательность действий администратора при обнаружении забытых гостями вещей в вестибюле**:

а. убрать вещь для хранения в специальное помещение

б. записать информацию о находке в регистрационный журнал забытых вещей

в. попытаться связаться с гостем

**98. Установите последовательность действий администратора при обращении гостя с жалобой на плохо убранный номер:**

а. отправить в номер горничную для проведения уборки

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

в. принести свои извинения за доставленные неудобства

г. предложить гостю отдохнуть в зоне отдыха и выпить кофе на время уборки номера

д. проявить эмпатию

**99. Установите последовательность обслуживания гостей в номере**:

а. спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос

б. встать напротив дверного глазка и постучаться в номер три раза

в. после того, как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени и узнать, можно ли войти в номер.

**100. Установите последовательность действий при получении заявки на бронирование по электронной почте:**

а. накануне заезда сотрудник связывается службы приема и размещения связывается с гостем, напоминает о брони, проговаривает всю информацию

б. данные с распечаткой заявки вносятся в систему

в. заявка на бронирование, которая поступила распечатывается

г. заявка сохраняется в системе и гость получает подтверждение по электронной почте

д. если гость приезжает впервые, то сотрудник отдела службы приема и размещения с ним связывается для выяснения деталей бронирования.