**Перечень теоретических вопросов**

**Вопросы на выбор ответа**

1. **Из предложенных вариантов выберите документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:**

а) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

в) Закон «О защите прав потребителей»;

г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта.

**2**. **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.

**3. 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.

**4. 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).

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8.** **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.

**9**. **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.

**10. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:**

а) заявка;

б) электронное письмо;

в) письмо с номером подтверждения заявки;

г) ваучер.

**11. Конкретный номер бронируется:**

а) всем желающим;

б) знакомым;

в) постоянным клиентам;

**12.** **Стандартный «расчетный час» установленный исполнителем для заезда гостя:**

а) 12-00;

б) 14-00;

в) 16-00;

г) 18-00.

**13.** **STD (Standard) – тип номера в отеле, означает:**

а) номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды, двухкомнатная квартира и более;

б) однокомнатный номер с одной или двумя кроватями, рассчитан на проживание одного или двух человек;

в) большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для работы;

г) самые роскошные номера гостиницы, несколько спален, кабинет, два-три туалета.

**14.** **BB – означает:**

а) проживание в отеле без питания;

б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;

в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);

г) в стоимость проживания включен завтрак и обед (шведский стол),

**15. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:**

а) паспорта;

б) уведомления о прибытии иностранного гражданина;

в) заявки на бронирование мест;

г) карты гостя.

**16. Из указанного ниже, выберите определенные стандарты гостеприимства, которым должны следовать работники гостиницы:**

а) запоминать имена гостей, их привычки, любимые напитки;

б) показывать свое неодобрение нетрезвому клиенту;

в) уделять всем клиентам одинаковое внимание;

г) гость всегда прав, гость всегда должен быть доволен;

д) расспрашивать гостя о личной жизни;

е) обсуждать с клиентами вопросы политики и религии.

**17. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?**

- Гость возмущенно «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»

а) 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк»

б) 2 сотрудник отеля: «Я вижу Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»

в) 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

**18. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?**

а) не беспокойтесь;

б) будьте уверены;

в) не знаю;

г) недорого

**19. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?**

а) число номеров;

б) число сотрудников;

в) категория гостиницы;

г) сегмент клиентов (индивидуалы, группы, турагентства и т. д.)

**20. Выберите три правильных ответа.**

**Основные обязанности сотрудников ночной службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):**

а) информирование гостей по широкому кругу вопросов;

б) поселение, обслуживание, выписка клиента;

в) отчет работы отеля за предыдущий день;

г) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице;

д) производить побудку клиентов.

**Открытая форма вопроса**

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

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

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

**24. Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны**

**называется………..**

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

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

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

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

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

**и…………**

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

**31. Пакет гостиничных услуг это-……………………………………………………….**

**32. Один из вариантов ответа на претензию…………………………………………..**

**33. Отель в конфликтных ситуациях может представить в качестве доказательства….**

**34. Ведение данного документа способствует выявлению слабых мест в работе служб….**

**35. Форма документации в деятельности службы приема и размещения…………………..**

**36. Данная услуга по стандартам государственной системы классификации в гостиницах категории «4 звезды» должна быть обязательно-………………………………………………..**

**37.Сотрудник, предоставляющий гостю информацию об экскурсиях, выставках и т.д……**

**38. Результат проделанной работы службы в конце смены……………………………………**

**39. Что взимается при регистрации иностранных граждан?...................................................**

**40. Портье создает при переселении, подселении гостя-……………………………………..**

**41. Название бланка для иностранного гостя, который сдается в ФМС-………………….**

**42. Результат одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии персонала гостиницы и гостя-………………………………………………………………………………………**

**43. Обязательная проверка правильности указанной в счете гостя-…………………………….**

**44. Обязательное поле в счете гостя-…………………………………………………………………**

**45. Гость заполняет данный документ при возврате денег-……………………………………….**

**46. Документ о госте обязательно заполняется портье-…………………………………………..**

**47. Что необходимо изменить в компьютерной системе у номера при выезде гостя-………..**

**48. Название специальной папки гостя, в которой собраны его счета-…………………………..**

**49. Аудитор проверяет обоснованность применения данной операции-……………………………**

**50. Название независимой проверки финансовой отчетности отеля-……………………………….**

**Вопросы на установление соответствия:**

**51. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**52. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**53. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**54. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**55. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**56. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**57. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**58. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**59. 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. |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**60. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**61. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**62. 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. |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**63. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**64. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**65. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**66. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**67. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**68. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**69. 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 |

Запишите ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**70. 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 |

Заполните ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**71. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**72. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**73. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**74. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**75. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**76. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**77. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**78. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**79. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**80. 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 |

Заполните таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

**Вопросы на установление последовательности:**

**81. Установите последовательность действий при обнаружении пожара в здании:**

а. Принять меры к тушению пожара

б. Эвакуировать людей из здания

в. Обесточить все доступные помещения

г. Сообщить по телефону 01 (мобильный 112) в пожарную часть

**82. Установите последовательность работ по проведению сертификации:**

а. Рассмотрение и принятия решения по заявке

б. Подача заявки на сертификацию

в. Отбор, идентификация образцов и их испытания

г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией

д. Выдача сертификата соответствия

**83.Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:**

а. Попросить звонящего подождать для уточнения информации;

б. Нажать клавишу «Hold»;

в. Набрать внутренний номер сотрудника;

г. Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;

д. Переключиться на звонящего;

е. В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок

будет переведен.

**84. Укажите последовательность действий в универсальной схеме оказания первой помощи на месте происшествия:**

а. При наличии ран – наложить повязки

б. Если есть признаки переломов костей конечностей – наложить транспортные шины

в. Если нет сознания и нет пульса на сонной артерии – приступить к реанимации

г. Если нет сознания, но есть пульс на сонной артерии – повернуть на живот и очистить ротовую полость

д. При артериальном кровотечении – наложить повязки

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

а. заезд и регистрация

б. помощь гостю во время проживания

в. бронирование

г. выезд гостя

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

а. консьерж

б. портье

в. швейцар

г. начальник службы приема и размещения

**87. 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

**88. 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

**89. 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?

**90. 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

**91.** **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?

**92**. **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

**93.** **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

**94.** **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

**95**. **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

**96. 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

**97.** **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

**98**. **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

**99. 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

**100.** **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.