

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2023 14:16:35
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.09 ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в международном гостиничном
бизнесе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация службы приема и размещения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

Компетенция: УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

1. Как называется полный тариф стоимости, включающий цену за номер без скидки, называют:

- а) **Rack Rate**
- б) Group Rate
- в) Corporate Rate

2. Верно ли утверждение: При составлении суждения в деловой переписке на иностранном языке для выражения несогласия всегда предпочтительнее использовать пассивный залог и безличные конструкции (например, «It is considered...», «The data suggests...»), чтобы сместить фокус с личности на проблему.

Правильный ответ: Верно

3. Как называется верхняя часть официального письма или заявления, содержащая ключевые реквизиты для идентификации и адресации, включая данные получателя (организацию/лицо), данные отправителя, название документа и дату составления?

Правильный ответ: «шапка» документа

4. Опишите алгоритм работы с **письменной** жалобой (претензией), поступившей от гостя после выезда по e-mail.

Правильный ответ: регистрация письма и составление ответа на претензию

5. Какие элементы включает понятие «**профессиональное прощание с гостем**»? (Выберите несколько вариантов)

- а) Пожелать хорошего дня/счастливого пути.**
- б) Спросить, понравилось ли гостю проживание.**
- в) Немедленно отвернуться и заняться бумагами.
- г) Пригласить посетить отель снова.** д) Быстро выдать сдачу, не глядя на гостя.

6. Какой из перечисленных принципов является **первым и главным** при работе с устной жалобой разгневанного гостя?

- а) Немедленно предложить материальную компенсацию.
- б) Выслушать гостя полностью, не перебивая, демонстрируя эмпатию.**
- в) Сразу же найти и привлечь виновного в проблеме сотрудника.
- г) Объяснить гостю внутренние правила отеля.

УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

1. Какие качества характеризуют клиентоориентированного сотрудника службы бронирования? (выберите несколько вариантов)

- а) Эмпатия, умение поставить себя на место гостя.**
- б) Стремление быстро завершить звонок, чтобы взять следующий.
- в) Готовность взять на себя ответственность за решение проблемы гостя.**
- г) Использование сложной профессиональной лексики без пояснений.

2. Верно ли утверждение «Целью деловых переговоров при бронировании является только продажа номера по самой высокой цене».

Ответ: **Неверно.**

3. Какие элементы должны присутствовать в служебной записке (мето) на английском языке, отправляемой в центральный офис цепи по вопросу бронирования? (Выберите несколько вариантов)

- а) Неформальное приветствие «Hey!».
- б) Четкий заголовок в теме (Subject).**
- в) Указание дат, номеров бронирования, имен гостей.**
- г) Конфиденциальная финансовая информация в открытом виде.
- д) Ясное изложение проблемы или запроса.**

4.С какой службой отеля служба бронирования взаимодействует наиболее тесно для оперативного обновления статуса номерного фонда?

а) F&B

б) Front Office

в) Engineering

г) Security

5. Установите соответствие между видом бронирования и его описанием.

1)Transient

2) Group

3) Corporate

А) Бронирование от имени компании по специальному долгосрочному договору.

Б) Бронирование, как правило, от 10 и более номеров на одни даты.

В) Бронирование, инициированное отдельным гостем или семьей.

Ответ: 1-в, 2-б, 3- а

УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

1. Гость спрашивает, где можно обменять валюту в нерабочее время банков. Ваши действия?

а) Вежливо сказать, что после 18:00 обмен валюты невозможен.

б) Предложить воспользоваться банкоматом с функцией обмена валюты и сообщить его точное местонахождение.

в) Посоветовать обратиться в соседний отель.

2. Гость по телефону просит разбудить его завтра в 6:30. Что вы должны сделать после регистрации запроса?

а) Записать запрос в специальный журнал или систему, указав номер комнаты и время. б) Лично подняться в номер и разбудить гостя в указанное время.

в) Передать запрос в службу горничных.

7. Назовите два ключевых отличия ведения переговоров по телефону от письменной коммуникации (email) в контексте бронирования.

Правильный ответ: 1. *Восприятие и фиксация информации:* Телефон: Общение происходит в режиме реального времени и требует мгновенного восприятия, анализа и ответа. E-mail: Общение асинхронное, у обеих сторон есть время на подготовку четкого, продуманного сообщения. 2. *Работа с эмоциями и невербальными сигналами.* Телефон: Позволяет передать и уловить эмоции через голос (тон, интонацию, паузы, темп речи). E-mail: Полностью лишен невербальных и паралингвистических сигналов.

8. Какие правила следует соблюдать в письменной коммуникации (e-mail) с потенциальным гостем? (Выберите несколько вариантов)

а) Использовать разговорный сленг для создания дружеской атмосферы.

б) Указать в теме письма номер заявки или даты проживания.

в) Обязательно использовать подпись с контактами и должностью.

г) Отвечать на запросы в течение 2-3 рабочих дней.

д) Отвечать оперативно, в течение нескольких часов в рабочее время.

5. Какие действия оператора по бронированию могут привести к конфликтной ситуации? (Выберите несколько вариантов)

- а) Точное повторение условий бронирования и тарифа.
- б) Невнимательность, ошибка в датах или типе номера.**
- в) Невежливый или безразличный тон.**
- г) Предложение альтернативных вариантов при отказе.
- д) Забыть перезвонить или ответить на email, как обещал

6. Какая структура делового письма-подтверждения бронирования является стандартной?

- а) Приветствие → Основной текст → Подпись.
- б) Шапка (реквизиты отеля) → Дата и ссылка → Приветствие → Основной текст (детали брони) → Информация об отмене → Прощание → Подпись и контакты.**
- в) Основной текст с деталями → Цена → Подпись.
- г) Приветствие → Реклама отеля → Детали брони → Подпись.

7. Отметьте, верные утверждения относительно устного общения в гостинице:

- а) При ответе на внутренний телефон достаточно сказать: «Алло».
- б) Стандартное приветствие при ответе на телефон в службе приёма и размещения включает название отеля, своё имя и должность, предложение помощи.**
- в) При общении с гостем в лифте сотруднику предпочтительно молчать.
- г) Сообщая плохие новости (например, о задержке уборки номера), лучше сначала извиниться, затем кратко объяснить причину и сразу предложить решение/компенсацию.**

8. Какие фразы являются **недопустимыми** для сотрудника в конфликтной ситуации? (Выберите несколько вариантов)

- а) «Вы не первый, кто на это жалуется».**
- б) «Давайте я посмотрю, что можно сделать в вашей ситуации».
- в) «Это не моя вина / не в моей компетенции».**
- г) «К сожалению, вы неправы».**
- д) «Я понимаю ваше недовольство, давайте решим этот вопрос».

9. Установите соответствие между этапом решения конфликта и действием сотрудника.

- 1) Установление контакта, выслушивание.
- 2) Выяснение деталей, извинение.
- 3) Предложение решения, компенсации.
- 4) Завершение инцидента, follow-up.
- а) «Приношу наши извинения за доставленные неудобства. Позвольте уточнить детали...»
- б) «Благодарю вас за терпение. Завтра я лично проверю, все ли в порядке».
- в) «Чтобы загладить нашу вину, мы предлагаем...»
- г) «Расскажите, пожалуйста, подробнее, что произошло. Я вас внимательно слушаю».

Ответ: 1-г, 2-а, 3- в, 4-б

10. Какой из перечисленных принципов является **первым и главным** при работе с устной жалобой разгневанного гостя?

- а) Немедленно предложить материальную компенсацию.
- б) Выслушать гостя полностью, не перебивая, демонстрируя эмпатию.**
- в) Сразу же найти и привлечь виновного в проблеме сотрудника.
- г) Объяснить гостю внутренние правила отеля.

Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

1. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?

- а) Каким временем вы располагаете?
- б) Чем вы интересуетесь?
- в) Какой у вас бюджет на прогулку?**
- г) Были ли в нашем городе раньше

2. Верно ли утверждение: При организации презентации гостиничного продукта для конечных потребителей (например, на свадебной выставке) ключевой акцент в контенте должен делаться на технические детали договора, сетевые стандарты и финансовые показатели отеля.

Правильный ответ: неверно

3. При подготовке к переговорам с партнером по организации мероприятий (event-агентством) о долгосрочном сотрудничестве, какие материалы и данные обязательно должен подготовить и проанализировать представитель отеля? Выберите все подходящие варианты.

- а) Статистику загрузки конференц-залов в низкий сезон**
- б) Личное резюме директора отеля.
- в) Сравнительный анализ предложений отелей-конкурентов в этом сегменте.**
- г) Прейскурант на услуги отеля с возможностью предоставления специальных партнерских тарифов.**
- д) Подробный план эвакуации из здания.
- е) Кейсы (примеры) успешно проведенных мероприятий в отеле (с фото/отзывами).**

4. Расставьте этапы организации стандартной презентации гостиничного продукта для туроператоров в правильной логической последовательности.

Этапы:

- 1) Проведение самой презентации и фасилитация Q&A сессии.
- 2) Анализ результатов, рассылка дополнительных материалов контактам, внесение данных в CRM.
- 3) Анализ целевой аудитории (специализация туроператоров, сегмент туристов).
- 4) Подготовка коммерческого предложения, расчет специальных тарифов (net-цен).
- 5) Разработка программы презентации и контента (акценты на уникальность отеля, инфраструктуру для групп).
- 6) Логистика: бронирование помещения, организация трансфера, фуршета.
- 7) Приглашение участников (e-mail, телефонные звонки).

Правильная последовательность: 3 → 5 → 4 → 6 → 7 → 1 → 2

5. В какую службу должен обратиться портье, если гостю необходим завтрак в номере?

Правильный ответ: рум-сервис

ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

1. Как на английском пишется слово «форма бронирования»?

Правильный ответ: Reservation form

2. Как на английском пишется слово «наличие номеров»?

Правильный ответ: Availability of rooms

3. Как на английском пишется слово «регистрационная форма»?

Правильный ответ: Registration form

4. Что обозначает «Rates»?

- а) крыса
- б) тарифы**
- в) пакет питания

5. Как обозначают слово «счет» на английском языке?

- а) Rates
- б) Invoice**
- в) Departure

6. Как на английском языке пишется слово «Обслуживание в номерах»?

- а) Availability rooms
- б) Room Service**
- в) Rates

7. Как на русский язык переводится услуга «Laundry»?

- а) чистка обуви
- б) трансфер
- в) прачечная**

8. Что такое Arrival?

Правильный ответ: заезд/прибытие/приезд

Компетенция: ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

1. Какая система классификации гостиниц используется в России?

Правильный ответ: звездная система классификации

2. Назовите модель организации гостиничного бизнеса, ориентированная на поддержание европейских традиций изысканности и аристократизма

- а) модель независимых отелей
- б) модель Кемонса Уилсона
- в) модель Ритца

3. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Когда вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника?

- а) По мере загруженности ответственного лица
- б) После первой недели испытательного срока
- в) По окончании испытательного срока
- г) В первый рабочий день

4. К каким средствам размещения относят квартиры, комнаты в квартирах, коттеджах, сдаваемые внаем?

- а) коллективные средства размещения
- б) индивидуальные средства размещения

ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

1. Что из перечисленного является внешним контролем качества?

- а) Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
- б) Тайный гость
- в) Проверка исполнения работы супервайзером
- г) Проверка исполнения работы генеральным директором

2. Что из перечисленного является внутренним контролем качества обслуживания в гостиничном предприятии?

- а) Тайный гость
- б) Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
- в) Гостевые анкеты
- г) Комментарии гостей на сайте отеля

3. Что не входит в обязанности службы приема и размещения в отеле?

- а) Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля
- б) Бронирование столика в ресторанах города
- в) Заказ авиабилетов для гостя
- г) Уборка номеров для VIP гостей

4. Установите соответствие между зоной гостиничного предприятия и ее описанием, учитывая логику взаимодействия Front-office и Back-office.

Зона предприятия	Описание
1. Front-office	а) Зона, непосредственно контактирующая с гостем, «витрина» отеля.
2. Back-office	б) Зона, обеспечивающая документальное сопровождение финансовых потоков.
3. Front-of-the-house	в) Все подразделения, не имеющие прямого контакта с гостем, но обеспечивающие работу служб первого контакта (например, прачечная, ИТ-поддержка АСУ).
4. Back-of-the-house	г) Физическое пространство в холле отеля, где происходит взаимодействие с гостем (стойка регистрации, консьерж-сервис).

Ответ: 1-а, 2-б, 3- г, 4- в

5. Назовите простейшую структуру управления отелем. Выберите правильный вариант.
- а) линейная
 - б) функциональная
 - в) организационная
6. Сколько рабочих смен выделяют в отеле при 16- часовой работе сотрудников СПиР?
- а) 2
 - б) 3
 - в) 1
7. Перерыв на питание при 8- часовой смене составляет _____ минут.
Правильный ответ: 30 минут
8. Как называется вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?
Правильный ответ: гарантированное

4 семестр

Компетенция: УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

1. Какой документ отправляет администратор в МВД при регистрации иностранного гражданина?
- а) уведомление о прибытии иностранного гражданина
 - б) туристический ваучер
 - в) подтверждение о бронировании
6. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- а) воспитанность;
 - б) порядочность;
 - в) тактичность;
 - г) уважение
7. В соответствии с каким законом РФ рассматриваются жалобы гостей?
- а) Закон о защите прав потребителей
 - б) Закон о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства
 - в) Правила предоставления гостиничных услуг
8. В официальном письме-подтверждении бронирования неверно использовать обращение:
- а) Уважаемые господа!

- б) Глубокоуважаемый Петр Иванович!
- в) Привет, ребята!**
- г) Уважаемые коллеги!

УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

1. Иванов Дмитрий направил заявку на бронирование номера в вашем отеле. Как в ответном письме вы обратитесь к гостю?
 - а) Уважаемый Дмитрий!
 - б) Уважаемый господин Иванов!
 - в) Уважаемый господин Иванов Дмитрий!
2. Элеонора Михайловна Бреднева оставила письменную жалобу на обслуживание в вашем отеле. Как в ответном письме вы обратитесь к потребителю?
 - а) Уважаемая Элеонора Михайловна!
 - б) Уважаемая госпожа Бреднева!
 - в) Уважаемая госпожа Бреднева Элеонора Михайловна!
3. Как следует обращаться в письменной переписке к гостю Berns Anton?
 - а) Dear Mr. Anton Berns!
 - б) Dear Mr. Berns!
 - в) Dear Anton Berns!
4. Как следует обращаться в письменной переписке к гостю Berns Maria?
 - а) Dear Mrs. Maria Berns!
 - б) Dear Mrs. Berns!
 - в) Dear Mr. Maria Berns!
5. Какой элемент телефонного этикета является **обязательным** при ответе на входящий звонок в службу бронирования?
 - а) Сначала представиться, затем поприветствовать, затем назвать организацию.** б) Попросить клиента подождать, не представившись.
 - в) Назвать только организацию.
 - г) Поприветствовать и сразу перейти к сути вопроса.

Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

1. Визуальный контакт с гостем осуществляется за счет:
 - а) слов
 - б) взгляда**
 - в) кивания головой
2. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?
 - а) Ближайшие кафе

- б) Отель
- в) Остановки общественного транспорта
- г) Время работы музеев

3. Что портье следует сделать после приветствия гостя?

- а) **Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться**
- б) Спросить, есть ли у него бронирование
- в) Попросить у него паспорт
- г) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле

4. Какую информацию портье должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

- а) Номер комнаты и этаж
- б) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы
- в) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
- г) **Информацию о том, где указан номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы**

5. При выписке гость оставил дорогостоящий предмет в номере. Ваши действия?

- а) Сдать предмет в отдел находок отеля
- б) **Сдать предмет в отдел находок отеля, затем связаться с гостем**
- в) Передать предмет на хранение генеральному директору
- г) Подождать пока гость сам свяжется с отелем и даст свои распоряжения

ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

1. Что должен проявлять портье по отношению к гостю в проблемной ситуации?

- а) чувство юмора
- б) **эмпатию**
- в) сожаление
- г) чувство стыда

2. В какую службу должен обратиться портье, если ему на рабочем месте поступают угрозы физической расправы от гостя?

Правильный ответ: отдел безопасности

3. Может ли сотрудник предоставить обезболивающий препарат по просьбе гостя?

Правильный ответ: нет

4. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?

Правильный ответ: нет

5. Гость по телефону просит разбудить его завтра в 6:30. Что вы должны сделать после регистрации запроса?

а) **Записать запрос в специальный журнал или систему, указав номер комнаты и время.**

- б) Лично подняться в номер и разбудить гостя в указанное время.
- в) Передать запрос в службу горничных.

6. Гость жалуется, что в его номере не работает мини-бар. Ваш алгоритм действий:

а) Извиниться и немедленно отправить в номер инженера из технической службы.

б) Уточнить номер комнаты, суть проблемы, извиниться и заверить, что проблема будет решена.

в) Создать заявку в рабочем журнале или компьютерной системе и передать ее в техническую службу.

г) После решения проблемы перезвонить гостю и убедиться, что он доволен.

7. Если при процедуре регистрации гостя выяснилось, что номер еще не готов к заселению, необходимо:

а) предложить гостю поселение в другом отеле

б) проводить гостя в зону ожидания (ресторан, бар и др.)

в) попросить предыдущих гостей в данном номере немедленно покинуть его

6. Какие действия могут быть расценены как **дискриминация** гостя при регистрации? (Выберите несколько вариантов)

а) Отказ в заселении из-за отсутствия свободных номеров.

б) Отказ в заселении по признаку расы или национальности.

в) Требование соблюдать правила внутреннего распорядка.

г) Отказ в заселении лицам в состоянии сильного алкогольного опьянения.

д) Установление разных условий оплаты для нерезидентов.

9. Гость из региона Кавказа отмечает в ресторане отеля большое семейное торжество. Во время тоста он горячо благодарит администратора отеля за помощь в организации и предлагает выпить с ним за дружбу. Какой вариант реакции администратора наиболее уместен с учетом культурного контекста?

а) Вежливо отказаться, сославшись на рабочее время и корпоративные правила, запрещающие употребление алкоголя на службе.

б) Принять предложение, выпить символический глоток, чтобы не обидеть гостя, и вернуться к обязанностям.

в) Вежливо и с улыбкой поблагодарить за честь, поднять бокал (или свой бокал с водой), сделать символический жест, но не пить, пояснив, что «сердце — с вами, но долг службы не позволяет», и пожелать всем здоровья и веселья.

г) Строго напомнить гостю о правилах поведения в ресторане.

10. Иностранный гость просит вас объяснить, что означает слово «чаевые» в счете. Выберите наиболее точное и понятное объяснение.

а) Это деньги за сервис.

б) Это обязательный налог.

в) Это добровольные чаевые (tips) для обслуживающего персонала, которые уже включены в счет. Вы можете их оплатить или, при желании, попросить убрать.

г) Это плата за использование скатерти и приборов.

ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

1. Переведите на английский язык фразу из диалога с гостем: «На какое имя должно быть оформлено бронирование»

Правильный ответ: "What name should the reservation be made under?"

2. В «Графике выезда» (Departure List) на завтра указано: «Room 405 – Late Check-out until 14:00, approved by manager». Ваши действия как сотрудника службы приема?

а) Попросить горничную убрать номер 405 в первую очередь.

б) Внести информацию в систему, чтобы не беспокоить гостя до 14:00, и согласовать с горничной позднюю уборку.

в) Позвонить в номер 405 в 12:00 и напомнить о выезде.

г) Ничего не делать, это проблема службы размещения.

Компетенция: ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

1. В какую службу должен обратиться портье при технических неполадках в номере гостя?

а) отдел горничных

б) отдел маркетинга и продаж

в) инженерный отдел

2. Установите правильную последовательность **первоочередных** действий сотрудника службы приема при срабатывании системы пожарной сигнализации:

а) Позвонить начальнику смены для уточнения информации.

б) Начать эвакуацию гостей из лобби через основные выходы.

в) Взять журнал передачи смены и гостевую базу данных (распечатку актуального списка проживающих).

г) Убедиться по сигналу с панели, в какой зоне сработала тревога.

д) Объявить по громкой связи заранее заготовленное сообщение о начале эвакуации.

Правильный ответ: г → д → б → в.

3. Какой отдел решает технические проблемы в отеле?

Правильный ответ: технический отдел/инженерная службы

4. Какая служба в отеле осуществляет заказ такси гостю?

Правильный ответ: службы приема и размещения

5. С какой службой отеля должен связаться сотрудник СПиР для доставки завтрака гостю в номер?

Правильный ответ: рум-сервис

6. Верно ли утверждение: гостиничное предприятие ответственно за сохранность вещей проживающего в отеле?

Правильный ответ: Верно

ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

1. Кто в отеле проводит ночной аудит всей системы управления отелем?

а) ночной аудитор

б) телефонный оператор

в) бармен

2. При поступлении сигнала о пожаре в отеле ваши первоочередные действия сотрудника службы приема и размещения включают (выберите правильные варианты):

а) Немедленно начать эвакуацию гостей из здания.

б) Сообщить об этом непосредственному руководителю или ответственному за пожарную безопасность. в) Успокоить гостей, сообщив, что, скорее всего, это учебная тревога.

г) Взять журнал размещения гостей (список по номерам) и следовать инструкции по чрезвычайной ситуации.

ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

1. Во время исполнения своих должностных обязанностей вы подверглись нападению неизвестных лиц в масках. Ваши действия?

а) Выполнять все требования напавших на вас людей

б) По возможности, не подвергая опасности окружающих, дать отпор напавшим

в) Незаметно для напавших вызвать полицию

г) Претвориться что вы не понимаете их требований

2. Какие **риски** несет отель (и лично ответственный сотрудник) за нарушение правил миграционного учета иностранных граждан?

Правильный ответ: административный штраф

3. В какой последовательности необходимо действовать при эвакуации гостей? Расставьте действия в верном порядке, выбрав правильную комбинацию:

а) Включить систему оповещения.

б) Взять журнал размещения гостей (список по номерам) для сверки.

в) Немедленно покинуть здание.

г) Проследовать к запасному выходу, не пользуясь лифтом.

1) а,б,г,в

2) б,в,а,д

3) б,а,д,в

4) б,д,г

4. Основная цель журнала передачи смен — это:

а) Фиксация рабочих часов сотрудников.

б) Обеспечение непрерывности работы и информированности смен о текущих задачах, статусе номеров и особых ситуациях.

в) Учет мелких расходов на хозяйственные нужды.

г) Запись всех входящих телефонных звонков.

5. В книге жалоб и отзывов онлайн регулярно появляются жалобы на длительное ожидание основного блюда. Какой этап контроля в кухонном цеху наиболее вероятно дает сбой?

а) Контроль качества закупленных продуктов.

б) Контроль времени выполнения заказа (от момента получения чека на кухне до подачи официанту).

- в) Контроль внешнего вида официантов.
- г) Контроль финальной стоимости блюда.
- д) Контроль уборки в обеденном зале.

6. Гости жалуются, что информация о позднем выезде, согласованная с администратором, не дошла до службы горничных, и их побеспокоили до согласованного времени. Это симптом проблемы в:

- а) Личной невнимательности одной горничной.

б) Системе документооборота и передачи информации между сменами и отделами.

- в) Слишком строгих стандартах уборки.
- г) Отсутствии видеонаблюдения.
- д) Низкой мотивации сотрудников службы приема

7. Гость жалуется на задержку заезда, потому что его номер не был готов к назначенному времени. Какой **главный** показатель эффективности (KPI) службы приема и размещения в первую очередь сигнализирует о проблеме?

- а) Общая заполняемость отеля (Occupancy Rate).
- б) Процент повторных бронирований (Repeat Guest Rate).
- в) Среднее время обработки заявки на бронирование.
- г) Среднее время готовности номера к заселению (Room Turnaround Time).**
- д) Уровень конверсии звонков в бронирования.

8. Какой показатель не является ключевым для оценки качества работы службы приема?

- а) Среднее время заселения (Check-in time).
- б) Уровень up-sell (продажа улучшений номера).
- в) Индекс удовлетворенности гостей (NPS/CSI) по отзывам на стойке.
- г) Количество сотрудников в смене.**

9. Основной показатель, сигнализирующий о проблемах в контроле на кухне (спойлеры, порчи), — это:

Правильный ответ: Процент себестоимости блюд (Food Cost) и его колебания.

10. Гости жалуются, что информация о позднем выезде не передана в службу горничных, и их потревожили. Это признак:

Правильный ответ: Слабой системы коммуникации между отделами (нет четкого протокола или его соблюдения).