

Специальность: Гостиничный бизнес
Квалификация: Администратор

1. Работник какой службы выполняет этапы цикла обслуживания - *check in* и *check out*?
2. Основные обязанности администратора отдела приема и размещения
3. Назовите основной вид деятельности швейцара как работника отдела приема и размещения
4. Должность сотрудника отдела приема и размещения, осуществляющего операции механического расчета
5. Документ, предоставляемый гостю после завершения процедуры бронирования и гарантирующий, что заказ на номер выполнен
6. Данные, которые администратор должен уточнить у гостя в первую очередь для оформления заявки.
7. Меры, принимаемые администратором при приеме брони на случай неявки гостя в установленный срок
8. Данные, которые должна содержать заявка о бронировании для оказания услуги высокого уровня качества
9. Что такое регистрационная карточка, заполняемая гостем и администратором при осуществлении процедуры заселения?
10. Международное расчетное время текущего времени суток
11. Как необходимо начать разговор с гостем, который позвонил на *front desk* в 6:00?
12. Документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера, который администратор должен предоставить гостю во время выполнения процедуры размещения
13. Информация, закодированная в электронном ключе
14. Основные 4 этапа в цикле обслуживания гостя
15. Отдел, осуществляющий предварительный заказ номера гостем
16. Типы номеров
17. На стойку регистрации поступает телефонный звонок. Ответ на звонок в соответствии с международными стандартами телефонных переговоров
18. Какие действия должен осуществить администратор отеля, если гость, бывший в деловой поездке, уехал, не заплатив за оказанные услуги?
19. По каким каналам гость может осуществить предварительный заказ в гостинице?
20. Выберите правильные названия частей службы приема и размещения
21. *How do the guests order the meal*
22. Американский план
23. Модифицированный американский план
24. Европейский план
25. Оборудование, располагаемое на ресепшне
26. Что такое регистрационная карточка и какие данные она содержит?
27. Гость заехал в гостиницу согласно заявке о бронировании в 11.00 АМ, в заявке указано количество суток: 2 дня. Рассчитать время выезда гостя.
28. Гость заехал согласно заявке о бронировании в 12:00. За какое количество суток нужно выставить счет, если гость выехал спустя двое суток не в 12:00 часов, как было указано в заявке, а в 20:00 час.?
29. Кто должен закончить разговор с гостем по телефону, когда он подходит к концу?
30. *Facilities for disabled person*
31. Как называется специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице?
32. Услуга в отеле, которая относится к дополнительным и должна оплачиваться дополнительно.
33. Что такое стандартизация?
34. Вид услуг, предоставляемый без дополнительной оплаты клиентам 4-х звездочной гостиницы
35. Дополнительные виды услуг
36. Обозначение аббревиатур *BB, HB, FB, CB, RO, ALL INC, ULTRA ALL INC, A-LA CARTE* в международной кодификации типов питания
37. В международной кодификации типов видов из окон номера обозначение аббревиатур *SV, CV, GV, MV, PV, ROH*
38. Как долго в случае гарантированного бронирования номер будет сохраняться для заказчика?

39. Способы оплаты *Payment by CC* и *CL*
40. Период времени, в который целесообразно подводить итоговый баланс по всем кассовым операциям в отеле
41. Основной рабочий документ, подготавливаемый ночными аудиторами для руководства *Housekeeping*
42. Статус номеров в компьютерном представлении состояния номерного фонда: *CL* или *CLN*, *DI* или *DTY*, *OC* или *OCC*, *DP* или *DEP*, *OO* или *OOO*, *DN*, *OS*, *NS*
43. При помощи какого документа происходит передача заступающей смене всей информации?
44. Что такое *Upgration*?
45. Периоды высокого и низкого спроса на гостиницы
46. Какого гостя в компьютерной программе принято обозначать *Walk in guest*?
47. Меры, которые должен принять администратор при заселении гостя, чтобы избежать неоплаты за услуги
48. Меры, которые должен принять администратор, если гость выехал, не оплатив, но осталась копия его кредитной карточки
49. Швейцар по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился. Действия администратора в сложившейся ситуации.
50. Понятия *Guaranteed reservation*, *No show*?
51. Тарифы, существующие в отелях: *Published tariff*, *Corporate rate*
52. Устройства: *импринтер*, *slip*, *post-терминал*
53. It is used to record the full name, nationality, home address, signature of each guest
54. Room with office facilities available to guests at a hotel
55. Person who stands at the door in the entrance hall
56. У гостя с прошлого посещения остались негативные впечатления о вашем отеле. Как сформировать позитивное впечатление гостя и создать хороший настрой?
57. Гость заехал в 8 часов утра и выезжает 18 ч того же дня. За какое количество времени он должен оплатить, если в отеле 12- часовая система времени?
58. Гость позвонил на *reception* в 3 часа ночи и заказал блюда. Действия администратора
59. Гость подошел в отель очень поздно и прежде чем подняться в номер, он попросил его разбудить в 5 утра. Что в этом случае следует сделать?
60. После заселения гостя в номер, на *reception* поступает звонок о том, что в душевой нет горячей воды. Действия администратора в данной ситуации
61. На *Front desk* поступает звонок. Гость попросил принести ему дополнительные полотенца
Действия администратора
62. Основные позиции, по которым идет оценка работников отдела приема и размещения
63. Гость подошёл к стойке регистрации и попросил ключ от номера. Администратор спросил, какой номер и выдал ключи. Ошибка администратора.
64. Гость обратился с жалобой: он расстроен, что его номер не убран, а он назначил важный деловой обед. Как необходимо решить этот вопрос?
65. По приезду гостя администратор обнаружил, что брони на имя этого гостя нет. Дальнейшие действия администратора
66. Small plastic card that allows you to get goods without using money
67. Как должен быть застегнут пиджак администратора?
68. Назовите особенность бронирования по телефону от частного лица и от компании.
69. Действия гостиницы при гарантированном бронировании в случае неявки гостя. Действия администратора в случае опоздания гостя при гарантированном бронировании.
70. Период, за который гость должен внести оплату в случаях неявки: при бронировании по предварительной оплате; при бронировании по выставленному счету; при бронировании под гарантию кредитной картой; если бронирование осуществляется под гарантию компании.
71. Действия гостиницы, если гость не прибыл до указанного срока: в случае бронирования под гарантию кредитной карты; в случае бронирования под гарантию компании; в случае не гарантированного бронирования
72. Для чего руководство гостиницы проводит бронирование номеров без наличия реально свободных номеров?
73. Гость подошел к одному из администраторов и спросил: где можно хорошо пообедать? Как должен отреагировать администратор на данную просьбу?

74. Гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа, но оказалось, что свободных ячеек нет. Действия администратора.
75. Бланк «отмена бронирования», аннуляция брони, номер аннуляции.
76. Факторы, от которых зависит число сотрудников отдела приема и размещения.
77. Корпоративные тарифы; от чего зависит процент скидки на номера для корпоративных клиентов?
78. Карта гостя и цель ее выдачи.
79. Единая система расчетного часа – для чего она необходима?
80. Туристический ваучер: для чего он нужен, к какому виду оплаты относится, какие реквизиты содержит, в скольких экземплярах выписывается.
81. Загрузка номерного фонда, коэффициент загрузки.
82. Расчет среднесуточной стоимости номера.
83. Дневное использование номера Day Use.
84. Hello! I'd like to reserve a double room for six days starting on May sixth. Перевод данного предложения.
85. Компьютерная программа «Guest history» и содержащаяся в ней информация о госте.
86. Just call the front desk if you need any extra towels or pillows.
87. Самое эффективное рекламное средство в Индустрии гостеприимства.
88. Акт о нанесении ущерба гостинице: сколько экземпляров составляется; какую сумму администратор должен взыскать с гостя при утере вещей или полной их непригодности
89. Цель двойного бронирования.
90. Конгрессные мероприятия, их важность для гостиницы.
91. Главная функция внутренней рекламы гостиниц
92. Типы гостиничных номеров: *Apartment, Connected Rooms, Duplex, Family Room, Suite, Junior Suite, Executive Suite, King Suite, Honeymoon Room.*
93. Аббревиатура номеров в международной кодификации: *SNGL, DBL, TRPL, QDPL, EXB, ADL, INF, CHD, TWN*
94. Основные функции отдела F&B
95. Основные функции отдела Front Office
96. Основные функции отдела S&M
97. Основные функции отдела Reservation
98. Основные функции отдела Housekeeping
99. Основные функции инженерного отдела
100. Основные функции оператора АТС отдела приема и размещения
101. Основные функции администратора, старшего администратора отдела приема и размещения
102. Услуги, которые оказывают швейцары гостиницы
103. Основные функции менеджера отдела приема и размещения
104. Основные функции bell boy
105. Обязанности ночного аудитора
106. Секции Front Desk
107. Средства размещения: кемпинг, ботель, бунгало, флотель, ротель
108. Основная функция генерального директора гостиничного предприятия, начальника отдела маркетинга
109. Основные функции отделов Laundry, cleaner
110. Основная функция горничной дневной и ночной смены
111. Основная функция шеф-повара, помощника шеф-повара
112. Что такое номерной фонд гостиницы, гостиничный номер
113. Телефонный этикет
114. Печатная реклама гостиниц
115. Последовательность разрешения жалоб со стороны клиентов
116. Бесплатные услуги гостиницы
117. Необходимая информация, которой нужно снабдить номер
118. Основные услуги, предоставляемые в гостинице
119. Служба, включающая в себя штат секретарей - референтов, гидов-переводчиков
120. Информация, которую оператор НЕ должен разглашать, отвечая на телефонные звонки.

121. Профессиональная этика.