

Ответьте на тестовые задания

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:
 - а) Привлечение клиентов и формирование их лояльности;
 - б) Внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
 - в) Получение прибыли от дополнительных услуг;
 - г) Инновационный подход.
2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:
 - а) Порядок и сроки оплаты;
 - б) Перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
 - в) Виды услуг и их стоимость;
 - г) Срок проживания в гостинице.
3. Выберите из представленного списка категории гостей, которые могут оказаться у стойки приема и размещения:
 - а) Повторные гости;
 - б) Семьи;
 - в) Нежелательные гости;
 - г) Молодожены.
4. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:
 - а) Заказ билетов и экскурсий;
 - б) Сауна, турецкая баня;
 - в) Заказ такси;
 - г) Продажа сувениров, подарков, книг;
 - д) Визовая поддержка.
5. Укажите виды дополнительных услуг:
 - а) Включенные в стоимость номера;
 - б) Бесплатные;
 - в) Услуги, предоставляемые за отдельную плату.
6. Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трансформера «1С: Предприятие»:
 - а) Эдельвейс
 - б) Синимекс
 - в) Невский портъе
 - г) Интеротель.
7. Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы:
 - а) Параметры номерного фонда;
 - б) Расчетный час, ночной аудит;
 - в) Время оформления гостя, работа с группами;
 - г) Индивидуальные особенности гостиницы;
 - д) Счет гостю, работа с кассовым аппаратом.

- 8.** Укажите критерии организации дополнительных услуг:
- а) Грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
 - б) Привлечение дополнительных клиентов;
 - в) Получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;
 - г) Оправданность и целесообразность.
- 9.** Меню со свободным выбором блюд – это меню, в котором...:
- а) Указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
 - б) Не проставлены цены;
 - в) Фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.
- 10.** Выберите из предложенного перечня обязательные услуги:
- а) Включенные в стоимость номера;
 - б) Бесплатные;
 - в) Услуги, предоставляемые за дополнительную плату.
- 11.** Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:
- а) Бронирование через интернет;
 - б) Ксерокопирование, ламинирование документов;
 - в) Распечатка газет и доставка в номер;
 - г) Международная связь;
 - д) Предоставление сейфов?
- 12.** Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:
- а) Безвозмездного устранения недостатков;
 - б) Бесплатного проживания;
 - в) Уменьшить цену за оказанную услугу;
 - г) Бонусную карту на обслуживание в Spa-салоне.
- 13.** Укажите способы предоставления услуги питания:
- а) Бесплатное питание;
 - б) Самообслуживание;
 - в) Питание, предоставляемое за дополнительную плату.
- 14.** Укажите виды гостиничных пакетов:
- а) Круглогодичные;
 - б) Зимний пакет;
 - в) Пакет выходного дня.

15. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях:

- а) Системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование, управление финансово-хозяйственной деятельностью;
- б) Системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование;
- в) Системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управление складами, поставщиками?

16. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- а) Фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или некурящий номер;
- б) Фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- в) Фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.

17. Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента:

- а) Система накопления очков;
- б) Система покупки услуг;
- в) Система взаимного обмена льготами.

18. Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье:

- а) Контроль предоставленных услуг;
- б) Контроль состояния номерного фонда;
- в) Периодичность;
- г) Контроль загрузки гостиницы.

19. Укажите рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов:

- а) Продуманная стратегия маркетинга;
- б) Усиливать брендами партнеров;
- в) Правильно выбирать призы участнику программы.

20. Выделите критерии выбора современных систем:

- а) Функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость сроков внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств;
- б) Функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость сроков внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
- в) Функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость сроков внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.