**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

**ПО МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для обучающихся III курса по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2019-2020 учебный год

**Раздел 2. Технология работы службы приема и размещения**

**Теоретические вопросы:**

1. Процедура размещения гостя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Процедура выписки гостя.
3. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп.
4. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.
5. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема.
6. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.
7. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
8. Программы обслуживания постоянных гостей.
9. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.
10. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.
11. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.
12. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP-гости.
13. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
14. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем, используемых в работе СПиР.
15. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, туристских групп.
16. Классификация услуг размещения. Основные и дополнительные услуги.
17. Особенности предоставления основных услуг в гостинице.
18. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.
19. Классификация услуг размещения. Материальные и нематериальные услуги.
20. Производство расчетов с гостями.
21. Порядок возврата денежных сумм гостям.
22. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
23. Виды отчетной документации СПиР.
24. Перечень приложений документов, которые должны быть при поселении туристской группы.
25. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
26. Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи.
27. Роль персонала в продаже гостиничных услуг.
28. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.

**Практические задания:**

1. Составьте алгоритм действий администратора при поселении. Гостю нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня. В гостинице есть свободные номера – одноместные с видом во двор, двухместные – на улицу.
2. Решите ситуационную задачу. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.
3. Решите ситуационную задачу. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.
4. Решите ситуационную задачу. Вы – администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.
5. Рассчитайте и объясните стоимость проживания: гость заселился в 02:00, 03.11.2019 г., выехал в 15:00, 04.11.2019 г., стоимость номера – 3 500 рублей.
6. Рассчитайте и объясните стоимость проживания: гость заселился в 14:00, 12.08.2019 г., выехал в 21:00, 14.11.2019 г., стоимость номера – 2 350 рублей.
7. Рассчитайте и объясните стоимость проживания: гость заселился в 09:00, 27.05.2019 г., выехал в 12:00, 01.06.2019 г., стоимость номера – 4 250 рублей.
8. В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановится на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.
9. Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.
10. Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.