**Задание на 01.06.20**

1. Изучить тему «Философия гостиничного сервиса»
2. Ответить на контрольные вопросы:
3. Что мы понимаем под имиджем, фирменным стилем, корпоративной культурой гостиницы?
4. Какие требования предъявляются к профессиональному представлению об администраторе гостиницы?
5. Каковы фирменные стандарты деятельности администратора?
6. Что такое телефонный этикет?
7. Какие приемы использует администратор в работе с замечаниями и жалобами гостей?
8. Изучить тему «Организация рабочего места администратора гостиницы»
9. Ответить на контрольные вопросы:
10. Где должна находиться стойка рецепшн?
11. Какие требования предъявляются к месторасположению службы приема и размещения гостей?
12. Как должно быть оборудовано рабочее место администратора гостиницы?
13. Что такое гостевая зона стойки рецепшн?