

Экзаменационные вопросы по ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
(очная форма обучения)

I. Теоретическая часть.

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Расчетный час в гостинице. Ранний заезд и поздний выезд, критерии определения, оплата.
3. Способы, порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, сопроводительные документы.
4. Бронирование, его функции. Основные сведения, которые должна содержать заявка.
5. Основные службы гостиницы, их характеристики. Описать функции службы бронирования.
6. Взаимодействие служб гостиницы со службой бронирования.
7. Перечислите категории лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами. Назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.
8. Порядок оплаты гостиничных услуг согласно Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
9. Способы оплаты гостиничных услуг, порядок возврата денежных сумм гостю.
10. Заключение договора о предоставлении гостиничных услуг между исполнителями и потребителями гостиничных услуг. Назовите основной документ, согласно которого регламентируется порядок его применения.
11. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание (для граждан РФ, иностранного гражданина).

12. Обработка персональных данных потребителя. Политика конфиденциальности в гостинице. Передача данных третьим лицам.
13. Виды бронирования гостиничных услуг. Преимущества и недостатки.
14. Виды заявок и действия по ним.
15. Мотивация потребителей при покупке услуги гостиничного сервиса.
16. Требования предъявляемых к персоналу работников службы бронирования в зависимости от категории гостиницы. Основные качества претендента на занятие вакантной должности при подборе персонала гостиницы.
17. Электронные системы бронирования. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
18. Факторы профессионального риска в деятельности контактных служб гостиниц.
19. Виды бронирования гостиничных услуг. Двойное бронирование. Аннулирование.
20. Способы резервирования услуг в гостинице.
21. Виды бронирования. Способы перевода негарантированного бронирования в гарантированное.
22. Виды бронирования гостиничных услуг. Аннулирование. Штрафные санкции к гостю за опоздание и/или неприбытие в отель.
23. Тарифы, льготные тарифы и скидки, применяемые на услуги в гостинице.
24. Способы, правила, порядок оплаты гарантированного бронирования гостиничных услуг.
25. Процесс бронирования мест в гостиницах. Отчеты по бронированию.
26. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.
27. Формы сотрудничества туристских фирм с гостиничными предприятиями. Покупка блока мест на условиях комитмента .

28. Формы сотрудничества туристских фирм с гостиничными предприятиями. Покупка блока мест на условиях элонтента.
29. Формы сотрудничества туристских фирм с гостиничными предприятиями. Работа на условиях приоритетного бронирования.
30. Формы сотрудничества туристских фирм с гостиничными предприятиями.
31. Условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта. Основные обязательства сторон гостиничного контракта.
32. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах. Технология резервирования дополнительных услуг.
33. Взаимоотношения туроператора с гостиничными предприятиями. Агентский договор между турфирмой и гостиницей.
34. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах.
35. Документационное обеспечение процесса бронирования в работе службы бронирования.
36. Способы бронирования услуг в гостинице. Характеристика технологических этапов.
37. Организация рабочего места службы приема и размещения.
38. Взаимоотношения туроператора с гостиничными предприятиями. Виды комиссионного вознаграждения туроператора.
39. Взаимоотношения туроператора с гостиничными предприятиями. Работа на условиях приоритетного бронирования.
40. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. Групповое бронирование.
41. Автоматизированные системы управления гостиницами. Принципы управления технологическими процессами.
42. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
43. Показатели качества гостиничных услуг. Оценка потребителем. Способы повышения качества обслуживания.

44. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Порядок осуществления наличных денежных расчетов в гостиницах. Документооборот.
45. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Порядок осуществления безналичных денежных расчетов в гостиницах (кредитными картами). Документооборот.
46. Способы информирования потребителя об услугах, в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
47. Обслуживание в гостиницах. Пути повышения качества гостиничных услуг.
48. Виды скидок в отеле. Особенности корпоративных скидок, льготных категорий потребителей.
49. Роль профессиональных компетенций сотрудников в деятельности гостиничного предприятия. Компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг.
50. Способы приема и технологический процесс обработки письма-заявки на размещение в гостинице.
51. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса. Репутация в гостинице и человеческий фактор.
52. Телефонный этикет. Культура речи и стандарт телефонного этикета.
53. Информирование потребителя о гостиничных услугах. Собственная информационная web-страница гостиницы.
54. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
55. Международные гостиничные цепи и их основные характеристики.
56. Взаимодействие гостиниц и туроператоров. Рисковые и безрисковые формы взаимодействия.
57. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и туроператоров.

58. Правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
59. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
60. Способы информирования потребителя о бронировании. Технологический процесс.

II. Практическая часть.

1. Бронирование гостиничных услуг у стойки ресепшен.
2. Бронирование гостиничных услуг. Информирование потребителя об услугах гостиницы.
3. Телефонные переговоры. Бронирование гостиничных услуг.
4. Телефонные переговоры. Предоставление туристической информации.
5. Деловая переписка. Ответ на жалобу гостя.
6. Экстраординарные и неожиданные ситуации при бронировании услуг.
7. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров.
8. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость увлекается гастрономическим туризмом. Просит предоставить информацию о самых дорогих ресторанах города.
9. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость желает услышать рекомендации по посещению музеев.
10. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.
11. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость просит посоветовать места в городе для семейного отдыха с детьми.
12. Бронирование гостиничных услуг. Предоставление туристской информации. Гость просит организовать ему экскурсию по городу.
13. Бронирование гостиничных услуг. Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.
14. Бронирование гостиничных услуг. Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.
15. Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.
16. Деловая переписка. Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы (*экономические расчеты,*

карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point не требуются).

17. Деловая переписка. Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

18. Деловая переписка. Ответ на запрос бронирования.

19. Деловая переписка. Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

20. Бронирование гостиничных услуг (*индивидуальное, групповое, от туроператора, корпоративное*)

21. Деловая переписка. Ответ на запрос бронирования (*индивидуальное, групповое, от туроператора, корпоративное*)