

Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01
Бронирование гостиничных услуг
(очная форма обучения)

Правила приема заказов от потребителей

I. Выберите правильный ответ (1 балл):

1. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, называется:

- а) негарантированным;
- б) повременным;
- в) гарантированным;
- г) почасовым.

2. Расчетный час это:

- а) стандартное время приема оплаты за проживание;
- б) время заезда гостей;
- в) определенный час, когда можно проводить оплату безналичными средствами;
- г) время, установленное отелем для заезда и выезда гостя.

3. Какие паспортные данные гостя требуются для оформления брони?

- а) имя и фамилия;
- б) прописка;
- в) номер паспорта;
- г) день рождения.

4. Для чего при бронировании номера администратор сообщает гостю о расчетном часе?

- а) во избежание любых недоразумений, связанных с ранним или поздним выездом;
- б) исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде;
- в) чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда;
- г) чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время.

5. Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в гостинице;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу;
- г) предоставляет дополнительные услуги для гостей.

6. Гарантированное бронирование обеспечивает:
- а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход;
 - г) предоставление гостю дополнительной услуги.
7. При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос:
- а) телеграммой от компании;
 - б) факсом от компании;
 - в) письмом от компании;
 - г) гарантийным письмом от компании.
8. В каком случае велика вероятность того, что номер останется непроданным?
- а) аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован;
 - б) заказ вовремя не аннулирован;
 - в) совершено двойное бронирование;
 - г) гость не заехал в отель.
9. Если гость проживает в гостинице менее суток, оплата взимается:
- а) за половину суток
 - б) за целые сутки
 - в) почасовая
 - г) за часть суток
10. Процесс бронирования заканчивается:
- а) подтверждением бронирования;
 - б) регистрацией бронирования;
 - в) составлением отчёта о бронировании;
 - г) принятием заявки на бронирование.

II. Вставьте пропущенное слово (2 балла):

11. Как правило для групп бронируются _____ местные номера.
12. При регистрации иностранных граждан в гостинице взимается госпошлина в размере _____ от МРОТ одновременно.
13. В электронной системе бронирования все бронирования должны быть внесены в компьютерную систему в течение _____ часов.
14. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции _____ возвращается.
15. Перед началом работы с программным продуктом 1С: Отель необходимо настроить _____ гостиницы.

III. Запишите последовательность действий менеджера по бронированию (2 балла):

16. Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

17. Составить алгоритм действий менеджера по бронированию при аннуляции бронирования.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Критерии оценки:

«5» - 21-24 балла;

«4» - 19-20 баллов;

«3» - 16-18 баллов;

«2» - 15 и меньше баллов.

Бронирование и ведение документации

I. Выберите правильный ответ (1 балл):

1. Договор на оказание гостиничных услуг заключается при предъявлении:
 - а) паспорта;
 - б) свидетельства о рождении;
 - в) ИНН;
 - г) туристского ваучера.

2. Согласно правилам бронирования мест и номеров в гостинице, при приёме заявки на бронирование в первую очередь необходимо спросить:
 - а) желаемую категорию номера;
 - б) ФИО;
 - в) продолжительность пребывания;

г) страну проживания.

3. Расчетный час в гостиницах согласно «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:

- а) 12 часов дня текущих суток;
- б) 14 часов дня текущих суток;
- в) 18 часов текущих суток;
- г) 15 часов текущих суток.

4. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

- о) коммерческая служба;
- б) служба бронирования;
- в) служба питания;
- г) служба безопасности.

5. Источниками получения заявок на бронирование мест в гостинице являются:

- а) телефон;
- б) факс;
- в) почта;
- г) централизованное резервирование.

6. При бронировании по телефону номер подтверждения заявки клиенту сообщается?

- а) в течение суток;
- б) в течение двух суток;
- в) в течение семи дней;
- г) в процессе бронирования.

7. При использовании настенного графика для удобства используют:

- а) различные цвета для различных типов номеров;
- б) различные цвета для различных категорий клиентов;
- в) различные цвета для различных дат;
- г) различные цвета для различных гостиниц.

8. К заявке на размещение более 10 человек, прилагается:

- а) отдельный список;
- б) гарантийное письмо;
- в) список и гарантийное письмо;
- г) договор.

9. Бывают ситуации, когда необходимо тот или иной номер «вывести из оборота», для этого нужно:

- а) установить блокировку;
- б) снять с продажи;

- в) изменить параметры;
- г) изменить реквизиты.

10. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:

- а) аннуляция;
- б) амортизация;
- в) эмиссия.

II. Вставьте пропущенное слово/слова (1 балла)

11. Текст подтверждения, который адресован клиенту, должен быть отправлен на бланке _____.
12. После совершения операции аннуляции бронирования менеджер называет гостю _____ аннуляции.
13. В случае отмены бронирования до срока, после которого начинаются штрафные санкции предоплата _____.
14. Телефонный разговор с потенциальным гостем должен начинаться с _____.
15. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на _____ бронирования и форму оплаты.

III. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле. (2 балла)

1. В отеле применяется следующая тарификация:

- с 09.00 до 14.00 - льготное время, т. е. заселение без оплаты при наличии свободных номеров;
- с 00.00 до 09.00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров.

Заезд 05 декабря в 11:00

Выезд 09 декабря в 11:00

Стоимость номера – 25 500 рублей.

2. При выезде после расчетного часа применяется следующая тарификация:

- с 12.00 до 14.00 – льготное время, без оплаты при наличии свободных номеров; с 14:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров.

Заезд 11 ноября в 23:00

Выезд 17 ноября в 15:00

Стоимость номера – 4 600 рублей.

3. При выезде после расчетного часа применяется следующая тарификация:

- с 12:00 до 14:00 – льготное время, без оплаты при наличии свободных номеров;
- с 14:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера при наличии свободных номеров;
- ранний заезд – с 00:00 до 10:00 – 50% от стоимости номера
- с 10:00 до 14:00 – почасовая оплата при наличии свободных номеров.

Заезд 01.04. в 03:00

Выезд 25.04 в 21:00

Стоимость номера – 11600 рублей.

Критерии оценки:

«5» - 19-21 балл;

«4» - 17-18 баллов;

«3» - 14-16 баллов;

«2» - 13 и меньше баллов.

Информирование потребителя о бронировании

I. Выберите правильный ответ (1 балл):

1. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации:
 - а) каким временем вы располагаете;
 - б) чем вы интересуетесь;
 - в) какой у вас бюджет на прогулку;
 - г) были ли в нашем городе раньше?
2. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?
 - а) ближайшее кафе;
 - б) отель;
 - в) остановки общественного транспорта;
 - г) время работы музеев.
3. Для приема и передачи сообщений по телефону телефонистка должна пользоваться:
 - а) журналом регистрации звонков;
 - б) алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они живут;
 - в) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов;
 - г) адресами и телефонами гостиниц города.
4. Укажите время ввода информации заявки по факсу или электронной почте в компьютерную систему бронирования гостиницы:
 - а) на следующий день до полудня;

- б) в течение двух часов после поступления;
- в) в течение приема заявки.

5. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:

- а) с согласия гостя;
- б) гость опаздывает;
- в) гость отказывается платить за бронь.

6. Укажите основание для заключения договора на бронирование:

- а) принятие заявки посредством связи;
- б) составление документа;
- в) оплата за проживание.

7. Укажите показатели бронирования:

- а) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек;
- б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- в) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

8. Выберите способы гарантированного бронирования:

- а) гарантирование компаний, наличный расчет, внесение депозита, кредитная карта;
- б) внесение депозита, банковский перевод, кредитная карта, гарантирование компанией, использование ваучера;
- в) перевод предоплаты, кредитная карта, внесение депозита, гарантирование компаний, наличный расчет, ваучер – каталог.

9. Укажите срок подтверждения предоплаты:

- а) 3 дня;
- б) от нескольких недель до 1 дня;
- в) от 1 месяца до 1 дня;
- г) неделя.

10. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице – это:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) письмо с номером подтверждения заявки;
- г) дорожный чек;
- д) ваучер.

11. Выберите бланк, в котором присутствует следующий текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом»

- а) отмена бронирования;
- б) отказ в размещении;
- в) аннуляция бронирования.

12. Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию:

- а) отчет о выплате комиссии;
- б) ежедневный отчет;
- в) отчет по совершившимся сделкам.

13. Укажите, в каких ситуациях гостю может быть отказано в бронировании:

- а) гостиница полностью заполнена;
- б) обычные цены не устраивают фирму;
- в) нет свободных номеров на нужные даты.

14. Гость выбирает, бронирует, оплачивает номер пластиковой картой, получает ваучер, подтверждающий бронь – это

- а) бронирование по запросу;
- б) онлайн-бронирование;
- в) бронирование через турагенство.

15. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:

- а) с согласия гостя;
- б) гость опаздывает;
- в) гость отказывается платить за бронь.

Критерии оценки:

«5» - 14-15 баллов;

«4» - 12-13 баллов;

«3» - 10-11 баллов;

«2» - 9 и меньше баллов.