

Контрольная работа «Правила приема заказов от потребителей»

Часть А Выполните тестовые задания (за правильный ответ – 1 балл)

1. Из предложенного списка выберите функции службы бронирования:
 - а) оказание визовой поддержки;
 - б) составление заявок в техническую службу;
 - в) изучение спроса на гостиничные услуги;
 - г) составление карты движения номерного фонда.

2. Выберите типы бронирования:
 - а) негарантированное;
 - б) неопределенное;
 - в) гарантированное;
 - г) относительное.

3. Перечислите способы гарантированного бронирования:
 - а) перевод предоплаты в гостиницу;
 - б) гарантии под кредитную карту;
 - в) внесение депозита;
 - г) гарантирование компаний;
 - д) отмена оплаты платежного документа.

4. Выберите способы резервирования мест в гостиницах:
 - а) телеграммой;
 - б) факс;
 - в) internet;
 - г) почта;
 - д) телефон.

5. 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

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. 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.

10. 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

Часть Б. Решите ситуационные задачи (за правильный ответ – 2 балла)

1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

2. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия.

Часть С. Исправьте ситуацию в следующем случае (за правильный ответ – 3 балла)

1. Потребитель позвонил в отдел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил: «У всех цены гораздо ниже, чем у вас».

Критерии оценивания

«5» - 15-17 баллов;

«4» - 13-14 баллов;

- «3» - 10-12 баллов;
«2» - 9 и меньше баллов.

Контрольная работа «Бронирование и ведение документации»

Часть А. Выполнить тестовые задания (за правильный ответ – 1 балл)

1. Выберите виды отказов от бронирования гостиничного номера:
 - а) аннуляция, неявка;
 - б) аннуляция, резервирование;
 - в) аннуляция, запрет;
 - г) резервирование, неявка;
 - д) запрет, неявка.

2. Выберите типы бронирования:
 - а) негарантированное;
 - б) неопределенное;
 - в) гарантированное.

3. Номер, под которым зарегистрирована заявка:
 - а) номер карты;
 - б) номер карты гостя;
 - в) номер комнаты;
 - г) номера всех категорий;
 - д) номер брони.

4. Гарантированное бронирование:
 - а) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
 - б) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
 - в) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
 - г) предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

5. Укажите информацию, которую содержит подтверждение бронирования:
 - а) имя гостя; даты проживания; тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера; дополнительные услуги; номер подтверждения
 - б) даты приезда; тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера; предполагаемую дату отъезда; имя гостя;
 - в) даты проживания, тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера;
 - г) номер подтверждения.

6. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых услуг, потребляемых в гостинице, - это

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) ваучер;
- д) депозит.

7. Укажите срок подтверждения предоплаты:

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

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

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

9. Выберите из предложенного списка информацию, необходимую при аннуляции негарантированного бронирования:

- а) время заезда и выезда;
- б) имя гостя;
- в) количество забронированных номеров;
- г) дата заезда и выезда.

10. Какие действия необходимо выполнить при приеме информации:

- а) повторить записанную информацию;
- б) записать информацию в специальные бланки;
- в) сообщить информацию в службу безопасности.

Часть Б. Решение ситуационных задач (за правильно решенную ситуационную задачу 2 балла)

1. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл 15.10 в 03ч.00 ночи и выехал 18.10. в 15ч.00.

При условии раннего заезда плата взимается на условиях:

- не более часов до расчетного часа – почасовая оплата;
- более 6 часов до расчетного часа – за половину суток.

При позднем выезде плата взимается на условиях:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 часов оплата за полные сутки.

2. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного - 12.00 часов, если гость заехал 02.03 в 18ч.00, выехал 05.03 в 14ч.00, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

При условии раннего заезда плата взимается на условиях:

- не более часов до расчетного часа – почасовая оплата;
- более 6 часов до расчетного часа – за половину суток.

При позднем выезде плата взимается на условиях:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 часов оплата за полные сутки.

Часть С. Решите ситуационную задачу (за правильно решенную ситуационную задачу 3 балла).

1. Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Ваши действия.

Критерии оценивания

- «5» - 15-17 баллов;
- «4» - 13-14 баллов;
- «3» - 10-12 баллов;
- «2» - 9 и меньше баллов.

Контрольная работа «Информирование потребителя о бронировании»

Часть А. Выполнить тестовые задания (за правильный ответ – 1 балл)

1. Выберите, к какой стадии телефонного разговора относится фраза «Добрый день. Гостиница «Молодежная». С кем я вас могу соединить?»

- а) прием телефонного звонка;
- б) соединение с нужной службой или номером;
- в) прием информации (телефонограммы).

2. Укажите, какие ошибки допускаются из-за отсутствия интереса в телефонном общении:

- а) долгие паузы для поиска информации;
- б) отсутствие обращения к собеседнику;
- в) излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному;
- г) плохое владение своими чувствами.

3. Отказ от предварительного резервирования в день заезда - это:

- а) неявка;
- б) аннуляция;
- в) отмена.

4. Выберите из предложенного списка информацию, необходимую при аннуляции негарантированного бронирования:

- а) время заезда и выезда;
- б) имя гостя;
- в) количество забронированных номеров;
- г) дата заезда и выезда.

5. Укажите, что в обязательном порядке высылается клиенту при аннуляции бронирования:

- а) стандартный шаблон письма-подтверждения;
- б) авансовый депозит;
- в) номер аннуляции.

6. Выберите соглашений, определяющие взаимоотношения туристических фирм с гостиницами:

- а) договор о текущем бронировании;
- б) договор о текущем бронировании с твердой закупкой мест;
- в) договор о квоте мест с гарантией заполнения;
- г) договор о твердой закупке мест с полной оплатой.

7. Выберите из предложенного списка ошибки операторов по бронированию:

- а) не выясняет имя звонящего гостя;
- б) задает много вопросов гостю;
- в) предлагает один вариант размещения;
- г) говорит, что номеров в отеле много;
- д) не повторяет параметры бронирования;
- е) благодарит гостя за бронирование;
- ж) предлагает гостю вернуться на сайт.

8. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице, - это:

- а) акция;
- б) кредитная карта;
- в) облигация;
- г) ваучер;
- д) депозит.

9. Какие действия осуществляются при работе с группами:

- а) принимаются заявки на рассмотрение;
- б) подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;

- в) предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;
- г) устанавливается определенное количество номеров и цена.

10. Укажите способ оплаты онлайн – бронирования:

- а) наличный расчет;
- б) в иностранной валюте;
- в) по кредитной карте;
- г) со счета на счет.

Часть Б. Решение ситуационных задач (за правильно решенную ситуационную задачу 2 балла) Часть Б. Решение ситуационных задач (за правильно решенную ситуационную задачу 2 балла)

1. Туристическая фирма – постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 07ч.00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13 ч. 00, прибудет в 09ч.00. И кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия.

2. Рассчитайте стоимость проживания гостя в гостинице, если действует расчетный час – 12.00 часов, стоимость номера 2 200 руб/сут., гость прибыл 13.01 в 05 ч.00 ночи и выехал 18.01. в 17 ч.00.

При условии раннего заезда плата взимается на условиях:

- не более часов до расчетного часа – почасовая оплата;
- более 6 часов до расчетного часа – за половину суток.

При позднем выезде плата взимается на условиях:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 часов оплата за полные сутки.

Часть С. Решите ситуационную задачу (за правильно решенную ситуационную задачу 3 балла).

1. Потребитель позвонил в отдел бронирования. Оператор предложил потребителю хороший номер средней ценовой категории, однако потребитель ответил: «Вы все говорите одно и тоже. Лишь бы продать»

Критерии оценивания

- «5» - 15-17 баллов;
- «4» - 13-14 баллов;
- «3» - 10-12 баллов;
- «2» - 9 и меньше баллов.