|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено  ЦМК дисциплин специальностей сервиса и рекламы  Протокол № \_\_  от "\_\_ "\_\_\_\_\_\_ 2018 г.  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова |  | Утверждено:  Зам. директора по УР  "\_\_ "\_\_\_\_\_\_ 2018 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Плющева |

**Экзаменационные вопросы и практические задания**

**МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**группы ГС-21, ГС-22**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. Функции службы бронирования
2. Международные гостиничные цепи. Франчайзинг
3. Формирование сайта гостиницы
4. Характеристика номера высшей категории «студия»
5. Характеристика номера высшей категории «люкс»
6. Характеристика номера высшей категории «джуниор сюит»
7. Характеристика номера высшей категории «сюит»
8. Характеристика номера высшей категории «апартамент»
9. Характеристика номера первой категории «стандарт»
10. Характеристика основных гостиничных служб
11. Стандарт приема заявки на бронирование по телефону
12. Требования, предъявляемые к персоналу службы бронирования
13. Личностные качества, необходимые специалисту в сфере гостеприимства
14. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования с другими отделами гостиницы
15. Основные нормативно-правовые документы в сфере гостиничной деятельности в Российской Федерации
16. Способ гарантии бронирования – ваучер
17. Способ гарантии бронирования – перевод предварительной оплаты
18. Способ гарантии бронирования – гарантирование компанией
19. Способ гарантии бронирования – внесение депозита
20. Способ гарантии бронирования – гарантия кредитной картой
21. Технологический цикл обслуживания гостей
22. Источники заявок на бронирование
23. Каналы получения заявок на бронирование
24. Показатели бронирования
25. Отказ в бронировании номера гостю
26. Гарантированное бронирование
27. Негарантированное бронирование
28. Сверхбронирование (двойное) бронирование
29. Понятия «заказчик» и «потребитель» согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ от 2015 года
30. Типы питания в гостинице
31. Этапы процесса бронирования
32. Последовательность Интернет-бронирования
33. Ранний заезд: понятие, правила расчета
34. Поздний выезд: понятие, правила расчета
35. Присоединенная сеть бронирования
36. Неприсоединенная система бронирования
37. Процедура оформления подтверждения бронирования
38. Процедура работы с заявками на бронирование, поступившими по электронной почте
39. Процедура внесения изменений в бронирование
40. Процедура аннуляции гарантированного бронирования
41. Процедура аннуляции негарантированного бронирования
42. Процедура перевода негарантированного бронирования в гарантированное
43. Процедура работы с письмами-заявками на бронирование по безналичному расчету
44. Групповое (коллективное) бронирование
45. Комитмент-условия приобретения блоков номеров
46. Приобретение туроператором блоков номеров на условиях «элотмента»
47. Аренда отеля Туроператором
48. Безотзывное бронирование – как рисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
49. Приоритетное бронирование – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
50. Повышенная комиссия – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
51. Работа по разовым заявкам – как безрисковая форма взаимодействия гостиниц и туроператоров.
52. Опубликованный тариф
53. Корпоративная цена
54. Показатели оценки деятельности гостиницы
55. Особенности гостиничных услуг
56. Правило «15 и 5 шагов».
57. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
58. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги
59. Телефонный этикет
60. Ошибки операторов при бронировании

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ:**

1. Рассчитайте стоимость проживания в отеле: По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет: с 12.00 до 18.00 часов – оплата за половину суток; с 18.00 до 00.00 часов – оплата за полные сутки.

Заезд 10 апреля в 15:00

Выезд 15 апреля в 17:00

Стоимость номера – 2400 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в отеле: Гость хочет гарантированно получить номер при раннем заезде в отель (с 00:00 до 11:00), ему необходимо забронировать и оплатить услугу «Ранний заезд», стоимость которой составляет 50% от стоимости первых суток проживания, включая завтрак.

Заезд 01.01. в 07:00

Выезд 05.01 в 11:00

Стоимость номера – 10 000 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 14:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12:00 часов в день выезда Гостя. Ранний заезд (с 00:00 до 12:00 – 50 % доплата, с 12:00 до 14:00 - бесплатно). Поздний выезд (с 12:00 до 18:00 – почасовая доплата).

Заезд 19.11. в 10:00

Выезд 29.1 в 16:00

Стоимость номера – 500 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Плата за проживание взимается с 12 часов текущих суток по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки.

Заезд 11.04. в 01:00

Выезд 11.04 в 15:00

Стоимость номера – 11200 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Время заезда в гостиницу «Индиго» - 15 часов дня по Московскому времени. Ранний заезд (с 00:00 до 13:00 – 50 % доплата, с 13:00 до 15:00 - бесплатно).

Заезд 05 марта в 10:00

Выезд 25 марта в 10:00

Стоимость номера – 13600 руб.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: В отеле применяется следующяя 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 28 декабря в 11:00

Выезд 01 января в 11:00

Стоимость номера – 25500 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: 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 01 сентября в 23:00

Выезд 11 сентября в 15:00

Стоимость номера – 4600 рублей.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: 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 10:0 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.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Согласно Правилам проживания в гостинице «Космос» установлено время заезда в 14 часов дня по московскому времени.

Заезд 05 марта в 18:00

Выезд 26 марта в 11:00

Стоимость номера – 15600 руб.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле Плата за проживание взимается с 14 часов текущих суток по местному времени. В случае проживания более суток расчет происходит по следующему принципу: ранний заезд до расчетного часа (12:00) – оплата не взимается при наличии свободных мест; поздний выезд: с 12:00 до 18:00 – доплата 50% от стоимости номера; поздний выезд: после 18:00 – доплата 100% от стоимости номера.

Заезд 08.05. в 06:00

Выезд 16.05 в 20:00

Стоимость номера – 550 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует "тариф за ранний заезд": при размещении гостя в забронированном номере с 00.00 до 06:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера;

Заезд 01.02. в 01:00

Выезд 22.02 в 12:00

Стоимость номера – 3000 у.е.

1. Рассчитайте стоимость проживания в Отеле: Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует "тариф за ранний заезд": при размещении гостя в забронированном номере с 06.00 до 10:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 25% от стоимости номера;

Заезд 11.11 в 09:00

Выезд 15.11 в 10:00

Стоимость номера – 5000 рублей

1. Гостиничный комплекс категории «3 звезды» «Фрегат» предлагает к продаже 2 000 номеров. На 01.08. было заселено 1500 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы по состоянию на 01.08.
2. Гостиничный комплекс категории «5 звезды» «Жемчужина» предлагает к продаже 231 номеров. На 01.05. было заселено 150 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы по состоянию на 01.05.
3. В гостинице «Бригантина» 01.07. было продано 10 номеров по цене 1500 рублей в сутки, 15 номеров по 3500 рублей и 2 номера по 6500 рублей. Рассчитайте среднюю цену гостиничного номера в гостинице «Бригантина».
4. В течение дня в отеле «Кемпински Гранд Отель Геленджик» было занято 1234 номера, общая стоимость которых составила 6 млн. рублей. Рассчитайте среднюю цену гостиничного номера за день.
5. 01.01. в гостевом доме «Екатерина» было продано 50 номеров категории «Стандарт одноместный» по цене 2500 рублей. Рассчитайте общее количество гостей, проживающих в гостевом доме 01.01 и среднюю стоимость номерного фонда.
6. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «А» договор на аренду с 01.03. по 01.09., согласно которому в аренду сдается 500 стандартных номеров, предоставляется скидка 50 % от стоимости номера (3000 рублей). Рассчитайте стоимость аренды по договору.
7. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «ТвойТур» договор на аренду с 01.05. по 01.10., согласно которому в аренду сдается 123 стандартных номеров, предоставляется скидка 43 % от стоимости номера (1500 рублей). Рассчитайте стоимость аренды по договору.
8. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «Б» договор на комитмент-условиях с 01.05. по 01.10. на блок в 50 номеров «люкс», предоставляется скидка 40 % от стоимости номера (5000 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору комитмент-условий.
9. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «ЛюбоТур» договор на комитмент-условиях с 01.04. по 01.10. на блок в 100 номеров «люкс» (4500 рублей) и 150 номеров «стандарт» (1600 рублей), предоставляется скидка 49 % от стоимости номеров.. Рассчитайте стоимость по этому договору комитмент-условий.
10. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «В» договор на элотмент-условиях с 15.04. по 15.10. на жесткий блок в 30 номеров «студия», предоставляется скидка 35 % от стоимости номера (3500 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору элотмент-условий.
11. Гостиница «ХХХ» заключила с Туроператором «СолнцеТур » договор на элотмент-условиях с 01.09. по 01.11. на жесткий блок в 130 номеров «студия», предоставляется скидка 32 % от стоимости номера (2500 рублей). Рассчитайте стоимость по этому договору элотмент-условий.
12. В гостиницу «ХХХ» поступила заявка от Туроператора «С» на бронирование 15 номеров «апартамент» (стоимость номера 11600 рублей) с 05.07. по 15.07. С данным Туроператором Гостиница сотрудничает постоянно, поэтому статус для поступившей брони установить «приоритетный» и рассчитать стоимость услуг с учетом комиссии в 13%.
13. Гостиница «Хрустальная» получила от аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара: 60 двухместных номеров первой категории (1900 рублей в сутки) для проживания участников семинара сроком на шесть суток; и аренду конференц-зала на 150 человек на 10 часов (стоимость часа составляет 500 рублей). С данной аудиторской компанией заключен договор со скидкой в 3 %. Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
14. Гостиница «Престиж» получила от компании АО «Черномортранснефть», заявку на бронирование мест для участников семинара: 10 двухместных номеров категории «люкс» (6900 рублей в сутки) для проживания участников семинара сроком на 10 суток; и аренду конференц-зала на 10 часов (стоимость часа составляет 1500 рублей, в стоимость аренды конференц-зала входит переносной флипчарт (с маркером и блоком бумаги), проектор, компьютер (ноутбук), колонки, микрофон, трибуна, кулер). С компанией АО «Черномортранснефть» заключен договор со скидкой в 9 %. Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
15. В гостевой дом «Уют» поступила заявка на бронирование одного двухместного номера «люкс» 5600 рублей в сутки с дополнительным спальным местом для ребенка (доп.кроватка 1000 рублей в сутки) на 7 дней. Также в заявке был заказан трансфер от аэропорта до гостиницы (50 рублей посадка, расстояние от аэропорта до гостиницы составляет 50 км). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
16. В гостиничный комплекс «Атмосфера» по факсу поступила заявка на бронирование для трюистической группы 30 двухместных номеров «стандарт» 2600 рублей в сутки на 7 дней. В заявке был указан пакет питания «полупансион» (1000 рублей в сутки с человека) и 5 экскурсий на каждого человека (стоимость одной экскурсии 500 рублей). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке.
17. В отель «Морской рай» поступила заявка через центральную систему бронирования booking.com на бронирование на 5 суток следующих номеров: 1 номер «стандарт» 1600 руб/сутки, 1 номер «студия» - 2600 руб/сутки, 1 номер «люкс» - 4600 руб/сутки, 1 номер «сюит» - 6600 руб/сутки. Заезд 01.09 в 05:00 (это тариф «ранний заезд» - 50 % от стоимости номера). Рассчитайте сумму стопроцентной предоплаты по указанной заявке, если на весь этот заказ предусмотрена скидка в 3 %.
18. В отеле «Загадка» было проанализировано, что в течение года 2 % гостей с гарантированным бронированием не появились в отеле, 10 % гостей – вовремя отказались от брони и 5 % гостей постоянно продлевают свое проживание. Рассчитайте процент возможного двойного бронирования (на сколько процентов можно принимать заявок больше реального количества номеров) при полной загрузке отеля.

Преподаватель Л.А.Достовалова