**Экзаменационные вопросы**

**экзамен квалификационный**

**ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**группы ГС-21, ГС-22**

1. Формы оплаты за услуги гостиниц
2. Какой документ установленной формы подтверждает факт состоявшегося публичного договора между гостиницей как исполнителем услуг и потребителем гостиничных услуг?
3. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
4. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
5. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.
6. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице?
7. Как исключить фактор ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону?
8. Перечислите виды «комплиментов» постоянным гостям, персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания
9. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления
10. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.
11. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций
12. Как реализуются принципы мотивации эффективного труда работников через технику учёта и анализа жалоб клиентов?
13. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу.
14. Какой платежный документ оформляется при досрочном выезде гостя и на какую сумму он был оформлена в данной ситуации?
15. Источники возникновения конфликта.
16. Классификация номерного фонда гостиниц в России.
17. Операционный процесс размещения гостей
18. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых на уборке номерного фонда гостиницы
19. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
20. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?
21. Служба приёма и размещения: структура и функции.
22. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд
23. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя
24. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу
25. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
26. Нормативные документы по безопасности услуг.
27. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице
28. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
29. Технология обработки данных и оперативного учета заявок при Интернет-бронировании.
30. Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.
31. Опишите порядок регистрации гостей по брони или по свободному поселению.
32. Какие правила соблюдения информационных связей со службами гостиницы по встрече гостей и их обслуживанию во время проживания.
33. Особенности работы с жалобами и предложениями потребителей гостиничных услуг
34. Процесс подготовки и реализация услуг для проведения корпоративных и общественных мероприятий на производственных площадях гостиничного предприятия (конференции, семинары, совещания и т.п.).
35. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
36. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах
37. Требования к номерам для особой категории гостей – людей с ограниченными возможностями здоровья.
38. Правила составления письменного ответа на жалобу гостей
39. Правила общения персонала с различными категориями гостей
40. Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.
41. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.
42. Инструкция обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях – произошла авария электроснабжения в номере.
43. Перечислите виды комплиментов (поощрений) для гостей.
44. К какой области исследований относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?
45. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?
46. Варианты ознакомления гостя с номером. Демонстрация номера. Назначение номера.
47. Правила подбора гостевого номера в соответствии с пожеланиями и личными предпочтениями гостей
48. Правила осуществления продаж номеров
49. Возможность поселения гостей с животными в различных средствах размещения гостиничного типа.
50. Классификация средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства и размещения.
51. Технология решения ситуаций с несогласием гостя оплачивать счет.
52. Порядок предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
53. Опишите порядок поселения гостя в номе по брони