**Тесты для текущего контроля знаний**

**по МДК 02.01 «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей»**

**специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**группы второго курса ГС-21, ГС-22**

**Вариант 1**

1. В соответствии с каким нормативным документом исполнитель (гостиница) несет ответственность за сохранность вещей потребителя (гостя)?

А) нормативный документ «Система классификации гостиниц и других средств размещения»;

Б) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

В) Закон о защите прав потребителей;

Г) Гражданский кодекс РФ и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

1. Услуга по предоставлению депозитной сейфовой ячейки может быть оказана только:

А) гостям, зарегистрированным в отеле;

Б) всем желающим;

В) гостям, зарегистрированным в отеле и их посетителям;

Г) только VIP гостям отеля.

1. Общепринятые цвета униформы для швейцаров отеля – это:

А) серый, черный;

Б) красный, коричневый, синий, темно –зеленый, серый, черный;

В) все оттенки синего и зеленого;

Г) красный, темно – зеленый, коричневый.

1. Что не является эквивалентом английского слова Badge?

А) брошь;

Б) личный значок;

В) эмблема;

Г) символ (метка).

1. В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу фразой «Доброе утро»?

А) с 7.00 до 12.00;

Б) с 8.00 до 12.00;

В) с 6.00 до 13.00;

Г) с 7.00 до 11.30

1. Дополнительная рабочая смена администраторов службы приема и размещения вводится в целях:

А) для повышения качества обслуживания;

Б) для выполнения операций по бронированию гостиничных услуг;

В) для того, чтобы разгрузить дневную смену в часы массового заезда и выезда гостей.

1. Высота стойки приема и размещения составляет:

А) от 100 до 145 см;

Б) от 120 до 160 см;

В) от 110 до 150 см

Г) от 110 до 170

1. Какие действия сотруднику необходимо соблюсти в случае потери гостем багажного жетона:

А) закрыть камеру хранения;

Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности и службу приема и размещения, попросить гостя описать содержимое его багажа, сделать копию паспорта гостя;

В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;

Г) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности и службу приема и размещения.

1. Укажите информацию, хранящуюся в памяти сейфа:

А) 15 последних раз закрывания сейфа гостем;

Б) 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за ввода кода пользователем;

В) 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем;

Г) 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем.

1. Что входит в стандартное оборудование кассового отделения гостиницы:

А) кассовый аппарат, специальный сканер, импринтер, ваучер – каталог, принтер, детектор денег, кассовое бюро;

Б) кассовый аппарат, плоттер, принтер, кассовое бюро, специальный сканер;

В) кассовый аппарат, компьютер, принтер, копировальный аппарат, телефонный аппарат.

1. Эффективная коммуникация – это:

А) совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж;

Б) координация работы служб гостиницы;

В) ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей.

1. Что учитывают при установке сейфов в номера гостиницы:

А) конфигурацию замка;

Б) категории гостей, останавливающихся в отеле;

В) местоположение сейфа в номере.

**Вариант 2**

1. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу?

А) заграничный паспорт;

Б) удостоверение личности офицера;

В) регистрационный талон;

Г) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);

Д) правильного ответа нет.

1. Камера хранения на английском языке именуется как:

А) Double Room;

Б) Rest Room;

В) Luggage Room;

Г) Convenience Room

1. Длина стойки приема и размещения зависит от:

А) от количества служащих, работающих за ней сотрудников;

Б) от категории гостиницы;

В) от размера номерного фонда гостиницы.

1. Насколько востребована услуга по предоставлению индивидуальных сейфов в гостиничных номерах?

А) данная услуга не слишком популярна среди гостей;

Б) пользуются около 90% гостей;

В) пользуются не менее 70 % гостей;

Г) 50 % опрошенных гостей пользуются данной услугой.

1. Ношение униформы является обязательным для персонала гостиниц:

А) категории 2 звезды и выше;

Б) категории 3 звезды и выше;

В) категории 4 звезды и выше;

Г) категории 5 звезды и выше

1. Какой элемент униформы следует стирать ежедневно?

А) любая униформа;

Б) униформа персонала, выполняющего физический труд в процессе каждодневной работы;

В) блузки и рубашки;

Г) мужские рубашки.

1. Какие действия необходимо соблюсти при размещении в гостинице группы школьников или студентов?

А) извлечь из мини баров все алкогольные напитки;

Б) предоставить таким гостям культурную программу в целях обеспечения интересного досуга;

В) предложить посетить ряд экскурсий на выбор;

Г) извлечь из мини баров все алкогольные напитки и постараться поместить их на отдельном этаже.

1. Какие требования предъявляются к приему и обслуживанию такой категории гостей, как бизнесмены и командированные?

А) услуга экспресс – выписки и кофе – брейк по требованию;

Б) аренда оборудования для бизнеса, предоставление рабочей зоны в номере;

В) мини – бар в номере, рабочая зона и быстрое обслуживание;

Г) услуга быстрой выписки, аренда оборудования для ведения бизнеса, обслуживание в номерах питанием 24 час в сутки

1. Стоя на своем рабочем месте в холле гостиницы, подносчик багажа должен держать в поле зрения следующие зоны:

А) центральный и служебный вход в гостиницу;

Б) зону лифта и все входы в гостиницу;

В) зону стойки приема и размещения, зону лифта и центрального входа в гостиницу;

Г) зону стойки приема и размещения и центральный вход.

1. Положение швейцара на своем рабочем месте в период ожидания гостей, выглядит следующим образом:

А) руки вдоль туловища, лицом в входящим и подъезжающим на автомобилях гостям;

Б) положение швейцара не имеет значение;

В) швейцар должен только стоять на рабочем месте, в каком положении не важно;

Г) лицом ко входу в гостиницу, руки вдоль туловища.

1. Миниатюрное изображение флага иностранного государства на именном значке сотрудника гостиницы, означает:

А) флаг той страны, что и национальность сотрудника;

Б) сотрудник владеет языком той страны, флаг которой изображен у него на именном значке;

В) означает, что гостиница принимает гостей данной страны;

Г) в гостинице представлена кухня той страны, флаг которой изображен на бейдже сотрудника.

1. Импринтер – это:

А) электронный терминал;

Б) механическое устройство, служащее для оформления специальных чеков оплаты – слипов;

В) документ, состоящий из трех экземпляров и подтверждающий операции с с использованием кредитных карт.

**Вариант 3**

1. Что такое «визитная карта» «(карта гостя)?

А) Один из бланков документации первичного учета гостиницы, в которой поэтажный обслуживающий персонал фиксирует список лиц (отдельных лиц) проживающих в номере;

Б) Документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера;

В) Форма учета.

1. Кто такой портье?

А) Подносчик багажа в группах туристов, прибывающих в гостиницу согласно заявке определенной тур фирмы. Он же несет персональную ответственность за сохранность багажа при погрузке и выгрузке из транспорта.

Б) Служащий гостиницы, в обязанности которого входит прием вновь поступающих гостей, их регистрация, закрепление за ними свободных номеров, выдача ключей и пр. услуги.

В) Швейцар гостиницы, встречающий и провожающий гостей гостиницы. Находится у дверей и открывает их входящим выходящим. Следит за чистотой и порядком у входа в гостиницу.

1. Дайте расширенное толкование термина «плата за бронирование»

А) Денежная сумма, которую гостиничная клиентура вносит в кассу гостиницы в случае опоздания по условиям бронирования (опоздания в днях и часах)

Б) Денежная сумма, которую клиент обязан заплатить гостинице за прием от него заказа на гостиничные услуги, как правило, предварительного

В) Денежная сумма направленного в качестве аванса в адрес гостиницы, как показатель серьезности намерений бронирования.

1. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, который наиболее точно дает толкование термину «потребитель гостиничных услуг»

А) Гражданин, остановившийся в гостинице РФ и пользующийся в период проживания в ней всеми ее услугами, значащимися в ее перечне

Б) Гражданин, оплативший в кассу стоимость услуг гостиничного сервиса и пользующийся ими

В) Гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных и др. нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

5. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется:

А) queen;

Б) twin;

В) king-size.

6. Основные функции службы приема и размещения:

А) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;

Б) предоставление услуг химчистки;

В) контроль систем теплоснабжения;

Г) контроль технического оборудования;

Д) регистрация и размещение гостей.

7. Верно ли утверждение, что понятие «гостиница» является производным от латинского слова «hospitalis», что означает «гостеприимный»?

А) верно;

Б) не верно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Апарт-отели это: | А) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно обеспеченным туристам; |  |
| Б) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания; | + |
| В) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень обеспеченных туристов. |  |

1. Камера хранения на английском языке именуется как:

А) Double Room;

Б) Rest Room;

В) Luggage Room;

Г) Convenience Room

1. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?

А) большой опыт работы на транспорте;

Б) умение быть дипломатичным;

Умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;

В) хорошие внешние данные;

Г) владение иностранным языком.

1. Где расположены мини – бары в гостиницах?

А) в лифтах гостиницы;

Б) в конференц – залах гостиницы;

В) в гостевых комнатах гостиницы;

Г) в прачечных – химчистках гостиницы.

1. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

А) низкая цена;

Б) минимум формальностей при бронировании и размещении;

В) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;

Г) выгодное расположение гостиницы.