**Экзаменационные вопросы**

**экзамен квалификационный**

**ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»**

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**группы ГС-31, ГС-32**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Расчетный час в гостинице
3. Охарактеризуйте порядок расчета оплаты за проживание в гостинице, опишите сопроводительные документы.
4. Разъясните в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице и формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.
5. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка и как исключить фактор ошибок и неполноты сведений в заявке, полученной по телефону?
6. Дайте характеристику основных служб гостиницы.
7. Опишите технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы
8. Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.
9. Какой порядок оплаты за услуги проживания установлен Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?
10. Назовите формы оплаты за услуги гостиниц и какой документ установленной формы подтверждает факт состоявшегося публичного договора между гостиницей как исполнителем услуг и потребителем гостиничных услуг?
11. Назовите документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
12. Какие виды бронирования действуют на практике в гостиницах, какие преимущества имеет гость или гостиница в каждом случае бронирования?
13. Поясните порядок оформления проживания в гостинице, выдачи ключа от номера и возврата неиспользованной суммы аванса за услуги проживания.
14. Каковы мотивы выбора гостиницы потенциальными клиентами?
15. Поясните назначение перечисленных ниже форм и назовите основные сведения, которые в них содержатся: - заявка на бронирование номера (места) в гостинице;- анкета гостя.
16. Как автоматизация процессов управления приема и размещения гостей влияет на формирование внутренней среды гостиницы и уровень требований, предъявляемых к персоналу?
17. По каким качествам оценивается претендент на занятие вакантной должности при подборе и отборе? Назовите каналы побора претендентов.
18. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
19. Технология обработки данных и оперативного учета заявок при Интернет-бронировании.
20. Профессиональный риск при работе в контактных службах гостиниц.
21. Двойное бронирование
22. Виды резервирования в гостинице.
23. Охарактеризуйте способ перевода негарантированного бронирования в гарантированное.
24. Штрафные санкции к гостю за опоздание и(или) неприбытие в отель
25. Сформулируйте порядок применения льготных тарифов на услуги
26. Сформулируйте правила, порядок и формы оплаты услуг бронирования
27. Процесс бронирования мест в гостиницах.
28. Аннуляция негарантированного бронирования.
29. Кодекс взаимоотношений между гостиницами и турбюро
30. Покупка блока мест на условиях комитмента .
31. Покупка блока мест на условиях элотмента.
32. Работа на условиях приоритетного бронирования.
33. Основные формы сотрудничества гостиницы и туроператора
34. В каком случае отель имеет право аннулировать договор и какой порядок расчетов за услуги бронирования.
35. Технология резервирования дополнительных услуг.
36. Аннуляция бронирования
37. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора: агентский договор.
38. Виды тарифов. Системы скидок.
39. Перечислить составляющие документооборота в службе бронирования.
40. Процесс бронирования мест в гостиницах.
41. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров и мест в гостинице.
42. Рассчитайте размер комиссионного вознаграждения туроператора
43. Работа на условиях приоритетного бронирования.
44. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами, групповое бронирование
45. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах.
46. Комплексные автоматизированные системы в гостиничном бизнесе
47. Понятие «качество» относительно гостиничной услуги.
48. Виды бронирования. Гарантированное бронирование.
49. Порядок осуществления наличных денежных расчетов в гостиницах.
50. Аннуляция гарантированного бронирования.
51. Характеристика основных служб гостиницы.
52. Функции службы бронирования в гостиницах. Положение об отделе бронирования
53. Охарактеризуйте этапы гостевого цикла. Технологический цикл взаимодействий службы бронирования со службами гостиницы
54. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
55. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах
56. Принципы автоматизации управления технологическими процессами в гостиницах
57. Опишите особенности корпоративных скидок, льготных категорий потребителей.
58. Объясните профессиональную компетентность и профессионализм работника службы бронирования гостиничных услуг.
59. Процесс обработки письма-заявки на размещение в гостинице.
60. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
61. Система бронирования гостиниц и авиарейсов в сети Интернет: поиск, формирование запроса, бронирование
62. Культура речи и стандарт телефонного этикета.
63. Создание собственной информационной web-страницы
64. Измерение качества услуг в гостинице. Степень удовлетворенности и оценка потребителя
65. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе
66. Должностные обязанности работников службы бронирования.
67. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
68. Международные гостиничные цепи.
69. Основные модели организации гостиничного дела.
70. Опишите рисковые и безрисковые формы взаимодействия Гостиниц и Туроператоров.
71. Правила заполнения бланков бронирования турагентств и туроператоров.

Преподаватель Л.А.Достовалова