1. Прямой доход гостиницам приносят службы:

а) приема и размещения;

б) поэтажная служба;

в) питания;

г) бухгалтерия;

д) инженерно-техническая.

2. Функции дежурного администратора СпиР:

а) подборка номеров;

б) фиксация времени проживания;

в) проверка документов при регистрации;

г) определение способа оплаты;

д) ответственность за ключи от номеров;

е) оказание помощи

- медицинской;

- психологической;

- юридической;

ж) ответственность за питание гостей;

з) уборка номеров;

и) ремонт и чистка одежды.

 3.. К специфическим обязанностям главн. администратора СпиР относят:

а) повышение профессионализма персонала;

б) умение разбираться во всех производимых рабочих операциях СпиР;

в) готовность быстро и эффективно решать проблемы гостей и сотрудников;

г) оперативно предоставлять нужную информацию руководству.

4.В каких случаях возможно:

а) упразднение должности администратора;

б) создание в вестибюле гостиницы специальной стойки оформления клиентов;

в) оформление гостей непосредственно в номерах;

г) саморегистрация.

5.(В гостинице) Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой. Ваши действия

- уговорить остаться в этом номере;

- немедленно удовлетворить просьбу гостя;

- уговорить гостя остаться в данном номере до истечения срока данных суток проживания.

6. Гость из номера

  в 23.00 почувствовал себя очень плохо. Ваши действия.

- Вызвать дежурного мед. работника (но его может не быть в это время в гостинице).

- вызвать скорую помощь (но возможна потеря времени).

7.Миссия гостиницы включает:

а) формирование общих и специфических целей;

б) выработку стратегии;

в) ориентацию деятельности управляющих;

г) распределение ресурсов;

д) количество прибыли, которую возможно гостиница будет иметь.

8.К внешним службам (линейным) относятся:

а) СпиР;

б) отдел кадров;

в) служба питания;

г) инженерно-техническая.

9. Вопросы с развернутым ответом :

1. Характеристика потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Анализ развития современной мировой гостиничной индустрии.
3. Система оценки категории гостиниц, принятая в сентябре 2003 года.
4. Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
5. Гостиничный цикл. Его основные фазы.
6. Характеристика гостевого цикла.
7. Заказ (бронирование) номеров.
8. Характеристика типов номеров.
9. Роль отдела регистрации. Основные (фиксированные) функции работников отдела.
10. Методы платежа. Общие правила оплаты за проживание.
11. Особенности службы рецепшн.