



Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.иг_СПО(2/2)

- 1) Дайте определение корпоративного клиента гостиницы:
- 2) Что такое конференция?
- 3) Как называется документ, резюмирующий все детали мероприятия?
- 4) Какой договор подразумевает выплату комиссионного вознаграждения?
- 5) Дайте определение термину «сегментирование гостей».
- 6) Наиболее важным фактором для выбора гостем объекта размещения является ...
- 7) Группа гостей, целью пребывания которых является отдых, составляют сегмент ...
- 8) Турагентства и туроператоры относятся к ... каналам продаж.
- 9) Модуль онлайн-бронирования на сайте отеля относится к ... каналу продаж.
- 10) Гости, приезжающие с частной целью и останавливающиеся на одну ночь или несколько часов, называются ...
- 11) Сопоставьте сегменты гостей с описанием:
- 12) Сопоставьте особенности работы с партнерами гостиницы:
- 13) Соотнесите вид договора с его характеристикой
- 14) К особенностям группового бронирования относятся:
- 15) Как вы определите преимущества определения целевой аудитории отеля?
- 16) Какие факторы учитываются для определения целевой аудитории?





- 17) Кому из партнеров гостиница может передавать право распоряжаться номерами с целью продажи от своего имени?
- 18) Гостей отеля выделяют в следующие сегменты:
- 19) Дайте определение термину «документооборот»:
- 20) Дайте определение понятию «скрипт»:
- 21) Отметьте характеристики рабочего скрипта:
- 22) Что относится к внешним отчетам службы бронирования и продаж?
- 23) Документ, который предоставляет статистику по всем основным гостиничным показателям называется ...
- 24) Документ, который позволяет видеть все бронирования выбранного периода называется ...
- 25) Для корректной уплаты комиссионных вознаграждений по бронированиям через партнеров и агентов проводится регулярная ...
- 26) Соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении взаимных прав и обязанностей – это ...
- 27) Сопоставьте пример документа с его типом:
- 28) Соотнесите форму возможной оплаты для каждого типа заказчика гостиничных услуг:
- 29) Какие данные, помимо основных, должна содержать заявка от юридического лица, не имеющего договор на размещение с гостиницей?
- 30) Отметьте изменяемые условия договора, которые не являются частью его шаблона:
- 31) Перечислите внутренние отчеты из PMS, используемые в деятельности службы бронирования и продаж:
- 32) Укажите, какие документы относятся к деятельности службы бронирования и продаж:
- 33) Укажите необязательную информацию для заявки на бронирование:
- 34) Отметьте пункты, которые должна содержать заявка от физического лица:





- 35) Дайте определение ценообразования.
- 36) Стратегия ценообразования – это:
- 37) Что такое оптимизация цен?
- 38) Дайте определение тарифа:
- 39) Дайте определение revenue management:
- 40) Каждая скидка содержит особые ...
- 41) Основной принцип управления доходами: продать оптимальный номер по оптимальной цене ... (кому?)
- 42) Самый эффективный и распространенный метод управления стоимостью гостиничных услуг ...
- 43) Гибридный метод расчета стоимости гостиничных услуг помимо учета расходов включает в себя определение ...
- 44) Сопоставьте стратегию ценообразования с ее описанием:
- 45) Сопоставьте характеристики предложений.
- 46) Соотнесите примеры скидочных тарифов с описанием:
- 47) Сопоставьте виды тарифов с примером:
- 48) К инструментам revenue management относятся:
- 49) Что относится к функционалу ревеню-менеджера?
- 50) Назовите основную причину применения скидок:
- 51) Отметьте внешние факторы, влияющие на формирование стоимости гостиничных услуг:
- 52) Кто определяет оптимальную стоимость услуги?
- 53) Отметьте параметры, которые учитываются при определении тарифной политики отеля:
- 54) Рынок гостиничных услуг – это:





- 55) Отметьте мероприятия, входящие в состав анализа рынка:
- 56) Чем отличается пакетное от специального предложения?
- 57) Наблюдение за поведением потребителя при выборе услуги относится к методам ...
- 58) Стратегия, варианты позиционирования, прогнозирование, анализ и выводы являются итоговыми мероприятиями ...
- 59) Получение информации о ценах, акциях и предложениях конкурентов дает ...
- 60) Система вознаграждения и поощрения постоянных гостей – это ...
- 61) Сопоставьте оставляющие стратегии продаж с их определением
- 62) Сопоставьте характеристики предложений.
- 63) Определите соответствие инструмента продаж его характеристике.
- 64) Соотнесите методы с действием.
- 65) Как вы определите преимущества использования стратегии продаж?
- 66) Перечислите основные цели продвижения гостиничных услуг.
- 67) Перечислите последовательные периоды проведения анализа рынка гостиничных услуг:
- 68) Перечислите последовательные этапы реализации стратегии продаж.
- 69) Компоненты, из которых состоит презентация услуг гостиницы, составляют ее ...
- 70) Назовите службу отеля, отвечающую за функционирование в отеле систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, систем телевидения и связи:
- 71) Какая служба может выполнять оформление индивидуальных бронирований в отсутствие сотрудников службы бронирования и продаж?





- 72) Где фиксируется информация об особых пожеланиях гостей, совершивших бронирование?
- 73) Дайте определение термину «совещание»:
- 74) Самая распространенная форма документооборота – ...
- 75) Ежедневные короткие совещания для своевременного обмена информацией называются ...
- 76) Функции анализа результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиницы выполняет ... служба.
- 77) Сопоставьте ошибку менеджера по бронированию с решением:
- 78) Сопоставьте название службы с описанием ее функционала:
- 79) Какая служба занимается учетом и решением кадровых вопросов?
- 80) Какие документы служат для донесения информации к исполнению?
- 81) Выберите характерные преимущества использования электронного документооборота:
- 82) Укажите действия, которые являются ошибочными при приеме запроса на бронирование:
- 83) Что такое онлайн модуль бронирования?
- 84) Что такое каналы продаж?
- 85) Показатель заполняемости гостиницы называется ...
- 86) Соотнесите услугу с ее типом:
- 87) Соотнесите факторы, влияющие на основные показатели деятельности гостиницы, с самими показателями:
- 88) Какие услуги предоставляются отелем бесплатно?
- 89) Отметьте процессы, в которых принимает участие служба бронирования и продаж:
- 90) Назовите сотрудников службы бронирования и продаж:





- 91) Какие виды переговоров по направлению коммуникации вы знаете?
- 92) Дайте определение термину «кросс-культура»:
- 93) Наличие ... создает дополнительный интерес у имеющих клиентов и привлекает новых.
- 94) Позитивный аспект конфликтных ситуаций заключается в возможности ...
- 95) Сопоставьте действие с типом коммуникации
- 96) Соотнесите действия с их целью при разрешении конфликтных ситуаций.
- 97) Признаками успешно проведенных переговоров являются:
- 98) Отметьте действия, которые относятся к общим правилам письменных коммуникаций:
- 99) Выберите фразу – благодарность за бронирование:
- 100) Что направляется гостю вместе с подтверждением бронирования на английском языке?
- 101) Для какого типа виз отеля оформляют приглашения?
- 102) How much is ... per night?
- 103) I could make a 10% ... for you.
- 104) Сопоставьте фразы на английском языке с их переводом на русский:
- 105) Сопоставьте вопросительные фразы на английском языке с их переводом на русский:
- 106) Визовое приглашение оформляется:
- 107) Отметьте документы, необходимые для заселения иностранного гостя в отель:
- 108) Расшифруйте аббревиатуру АСУ:
- 109) Дайте краткое определение овербукинга:





- 110 После получения заявки и успешного оформления бронирования гостю направляется ...
- 111 Соотнесите способы осуществления бронирования с формой заявки:
- 112 Соотнесите градацию видов заявок:
- 113 Отметьте сервисы онлайн бронирования для путешественников:
- 114 Что можно отнести к условиям применения тарифа?
- 115 Перечислите способы гарантирования бронирования:
- 116 Назовите преимущества использования овербукинга:
- 117 Как называется документ, резюмирующий все детали мероприятия?
- 118 Какой договор подразумевает выплату комиссионного вознаграждения?
- 119 Дайте определение термину «сегментирование гостей».
- 120 Турагентства и туроператоры относятся к ... каналам продаж.
- 121 Модуль онлайн-бронирования на сайте отеля относится к ... каналу продаж.
- 122 Гости, приезжающие с частной целью и останавливающиеся на одну ночь или несколько часов, называются
- 123 Соотнесите вид договора с его характеристикой
- 124 Кому из партнеров гостиница может передавать право распоряжаться номерами с целью продажи от своего имени?
- 125 Гостей отеля выделяют в следующие сегменты:
- 126 Отметьте характеристики рабочего скрипта:
- 127 Что относится к внешним отчетам службы бронирования и продаж?
- 128 Документ, который предоставляет статистику по всем основным гостиничным показателям называется ...





- 129) Документ, который позволяет видеть все бронирования выбранного периода называется ...
- 130) Для корректной уплаты комиссионных вознаграждений по бронированиям через партнеров и агентов проводится регулярная ...
- 131) Соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении взаимных прав и обязанностей – это ...
- 132) Перечислите внутренние отчеты из PMS, используемые в деятельности службы бронирования и продаж:
- 133) Укажите, какие документы относятся к деятельности службы бронирования и продаж:
- 134) Укажите необязательную информацию для заявки на бронирование:
- 135) Отметьте пункты, которые должна содержать заявка от физического лица:
- 136) Что такое оптимизация цен?
- 137) Дайте определение тарифа:
- 138) Дайте определение revenue management:
- 139) Самый эффективный и распространенный метод управления стоимостью гостиничных услуг - ...
- 140) Гибридный метод расчета стоимости гостиничных услуг помимо учета расходов включает в себя определение ...
- 141) Соотнесите примеры скидочных тарифов с описанием:
- 142) Сопоставьте виды тарифов с примером:
- 143) Что относится к функционалу ревеню-менеджера?
- 144) Назовите основную причину применения скидок:
- 145) Отметьте внешние факторы, влияющие на формирование стоимости гостиничных услуг:
- 146) Отметьте мероприятия, входящие в состав анализа рынка:
- 147) Чем отличается пакетное от специального предложения?





- 148 Система вознаграждения и поощрения постоянных гостей – это ...
- 149 Компоненты, из которых состоит презентация услуг гостиницы, составляют ее ...
- 150 Определите соответствие инструмента продаж его характеристике.
- 151 Соотнесите методы с действием.
- 152 Перечислите последовательные этапы реализации стратегии продаж.
- 153 Где фиксируется информация об особых пожеланиях гостей, совершивших бронирование?
- 154 Дайте определение термину «совещание»:
- 155 Функции анализа результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиницы выполняет ... служба.
- 156 Какие документы служат для донесения информации к исполнению?
- 157 Выберите характерные преимущества использования электронного документооборота:
- 158 Укажите действия, которые являются ошибочными при приеме запроса на бронирование:

