



Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.иг

- 1 Продолжительность выезда не должна занимать более:
- 2 Какое минимальное количество раз необходимо обратиться к Гостю по имени во время выезда?
- 3 Какая последовательность выезда наиболее корректна?
- 4 Что сильнее всего запоминается в процессе выселения Гостя?
- 5 Расчетный час – это:
- 6 Стандартное время выселения в классических средствах размещения:
- 7 Час выезда Гостя – это:
- 8 Какую сумму можно брать за поздний выезд после 18:00?
- 9 Экспресс выписка – это:
- 10 Какой этап будет первым в процессе выезда со стороны кассира?
- 11 Какие виды материальной ответственности бывают?
- 12 Какая статья трудового кодекса гласит что за прямой действительный ущерб работодателю работник будет отвечать лично, своими деньгами:
- 13 Какое оборудование предназначено не для Кассового отделения гостиницы.
- 14 Какие основные виды банковских карт выпускаются ПС:
- 15 Какая сумма может быть принята Отелем в рамках одного договора оказания услуг наличными?
- 16 Упрощенно полный цикл взаимодействия взаимодействие между гостиницей и гостем можно сгруппировать в следующие блоки
- 17 Что вкладывается в понятие «Гость» в сфере гостеприимства





- 18) Как расшифровывается СПиР
- 19) К достижению каких основных показателей стремится СПиР
- 20) Какие риски необходимо учитывать во время работы в СПиР
- 21) Чем регулируются правила работы в СПиР
- 22) Что не входит в функционал СПиР
- 23) Какой тип смен встречается реже всего в отелях
- 24) Какие услуги предусмотрены не во всех отелях
- 25) Какие требования предъявляются к сотрудникам СПиР
- 26) Портье – это:
- 27) Кассир – это:
- 28) Консьерж- это:
- 29) Специалист по Регистрации- это:
- 30) Кто встречает Гостей в Гостинице первым:
- 31) Какая гостиница обязана выполнять действия по передаче данных о прибытии и убытии граждан РФ и Иностраннных граждан в МВД:
- 32) Какая последовательность действий будет наиболее корректна при заселении
- 33) Что вкладывается в понятие «Конфликт» в сфере гостеприимства
- 34) Как расшифровывается СОП
- 35) К достижению каких результатов стремиться сотрудник при получении жалобы?
- 36) Какие ошибки наиболее часто совершают сотрудники в решении конфликта?
- 37) Какой документ просят у Гостей для заселения в Отель



- 38) Что не входит в правила приветствия Гостя:
- 39) Какую информацию не рассказывают при заселении, во время уточнения деталей бронирования
- 40) В течение какого времени необходимо поприветствовать Гостя
- 41) Какую информацию запрещено озвучивать во время заселения
- 42) Техника активного слушания - это:
- 43) Эмпатия - это:
- 44) Ответная агрессия - это:
- 45) Изоляция конфликта - это:
- 46) Какое действие при входе Гостя в помещение осуществляется первым:
- 47) Кто из сотрудников должен следовать правилам, описанным в СОП:
- 48) Какие особенности приёма и размещения Гостей могут встречаться при заселении иностранцев?
- 49) В какой последовательности необходимо приветствовать Гостей?
- 50) Как звучит стандартная фраза приветствия в Отеле на английском?
- 51) В каком случае необходимо говорить выражение “Good Night”?
- 52) В каком случае произносится фраза “Sorry for waiting, Sir/Madam”?
- 53) Когда мы говорим о мужчине, неважно, женатом или не женатом в речи употребляется:
- 54) Что именно демонстрируют Сотрудники, когда говорят фразу
- 55) Какая реакция на негативную обратную связь будет наиболее уместной?
- 56) Какую фразу будет уместно произнести, после выяснения имени заселяющегося и наличия бронирования (если бронирование найдено)





- 57) Без чего невозможно совершить заселение и регистрацию Гостя?
- 58) Если Гость не является участником программы Лояльности, используется фраза:
- 59) F&B - это:
- 60) Shuttle service – это:
- 61) Dental kit – это:
- 62) Какая фраза звучит первой при ответе на телефонный звонок:
- 63) Кто из сотрудников будет выполнять запрос дополнительной уборки:
- 64) Чем руководствуются Гостиницы при установлении правил предоставления услуг?
- 65) Какое основное условие оказания услуг для Гостиниц, согласно Постановлению о предоставлении гостиничных услуг?
- 66) Какого требования нет в требованиях к предоставлению гостиничных услуг?
- 67) Какая информация должна быть на вывеске, около входа в Гостиницу?
- 68) Какую информацию необязательно доводить до сведения Гостя?
- 69) За какое максимальное число ночей можно снять деньги с Гостя в случае незаезда?
- 70) По какому документу нельзя заселяться в Гостиницу
- 71) Кто может заселяться по свидетельству о рождении?
- 72) Как оказываются услуги, не входящие в стоимость номера?
- 73) Как устанавливаются правила учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице?
- 74) Arrivals – это:
- 75) В сфере оказания Гостиничных услуг договором между физическим лицом и Отелем служит:





- 76) Гость забронировал номер на 5 ночей, с 01 по 06 Марта, ввел данные банковской карты для гарантии. Если он не приедет 01 числа, то в расчетный час (как правило, это 12 часов дня, но может быть и иное время) 02 Марта, с Гостя снимут стоимость:
- 77) Чем руководствуются Гостиницы при установлении правил обслуживания VIP гостей?
- 78) Для достижения какой цели Гостей разделяют на категории?
- 79) Какого определение применяется для группы Гостей, проживающих от Агентства в количестве более 10 номеров, если не известно цель их визита?
- 80) Какое проживание называется Long stay?
- 81) Как делятся Гости согласно категории Гражданство?
- 82) Кому отдается приоритет при заселении в первую очередь?
- 83) На какие этапы разделяется процесс заселения
- 84) Как называется статус номера для показа?
- 85) По какому принципу показывают номера?
- 86) VIP Amenities - это:
- 87) Миграционная карта - это:
- 88) На какой срок выдается служебная виза:
- 89) В течение какого времени согласно действующему законодательству, средство размещения обязано подать данные о прибытии и убытии иностранного гражданина?
- 90) Как видоизменился фискальный чек с использованием автоматизации?
- 91) Что делать сотруднику, если Гость хочет восстановить утерянный чек?
- 92) В каком документе сотрудники СПиР фиксируют всю наиболее важную информацию о произошедшем за смену?
- 93) Какая информация должна быть в журнале трансферов?





- 94 Как используется журнал побудок?
- 95 Какой список используется для учета использования номерного фонда используется во время проживания Гостей?
- 96 Какое количество этапов учета использования номерного фонда существует?
- 97 Какой этап будет первым в учете использования номерного фонда?
- 98 Как называется номер, выведенный из продажи по технической причине?
- 99 Room move - это:
- 100 Departure list – это:
- 101 На какой максимальный срок можно вывести номер из продажи для обслуживания:
- 102 Что регламентирует правило конфиденциальности при составлении писем?
- 103 В какое время House tour проводит служба СПиР или дежурный менеджер:
- 104 С показа чего следует начать экскурсию по отелю?
- 105 Что должно быть в буклете отеля?
- 106 Что необходимо сделать перед оказанием услуги проживания, в части расчета гостя при предоплатной системе?
- 107 О чем обязательно необходимо уточнить у Гостя при выезде из отеля:
- 108 Используя какие выражения сотрудник благодарит гостя за выбор отеля и желает приятной поездки, прощаясь?
- 109 В случае запроса медицинской помощи Гостем необходимо:
- 110 Если Гость оплачивает по безналичному расчету, какая последовательность действий применяется сотрудником?
- 111 В рамках процедуры отъезда, сотрудник отдела приема и размещения спрашивает о пребывании гостя и следит, чтобы гость покинул отель в хорошем расположении духа. Какие для этого используются стандартные фразы





- 112) Какое действие лишнее в процедуре решения конфликтов при обращении гостя с жалобой
- 113) Для кого могут применяться исключения в предоплатной системе и предлагаться постоплата:
- 114) Взаимодействие с F&B строиться для:
- 115) Взаимодействие с Housekeeping строиться для:
- 116) Взаимодействие с Technician Department строиться для:
- 117) В какой последовательности выполняется закрытие счета на номер комнаты?
- 118) Какое обучение проводится, чтобы сотрудник СПИР участвовали в приеме заказов на предоставления питания в номере (Room Service)
- 119) В какой последовательности номера DAY USE попадают в список на уборку:
- 120) Day Use - это
- 121) Где отмечается информация о забытых и найденных вещах?
- 122) Какие заявки могут оформлять сотрудники СПИР в техническом отделе
- 123) Кто выполняет расчет стоимости восстановления ущерба?
- 124) Какая информация необходима кухне от СПИР для выполнения повседневных задач?
- 125) В каком случае СПИР обращается к сотрудникам службы безопасности
- 126) Журнал приёма и передачи заявок на ремонт используется при коммуникации с
- 127) Автоматически обновляемый инструмент контроля заполняемости номеров, содержащий в себе как минимум информацию о том, кто именно, в какие даты и где планирует проживать - это.
- 128) Какую сумму могут передавать СПИР в финансовый отдел по окончании смены?
- 129) Что такое Ночной аудит?





- 130 Ночной аудитор это?
- 131 Что является целью ночного аудита?
- 132 Ночной аудит, это процедура:
- 133 Сколько этапов аудита существует:
- 134 Третий этап проведения аудита это:
- 135 В какой последовательности проводится аудит?
- 136 Запуск аудита осуществляется:
- 137 Почему важно найти и исправить ошибки до проведения ночного аудита?
- 138 Downtime report печатают на этапе?
- 139 Как перевести бронирование в статус “No Show” во время Ночного аудита:
- 140 Какое действие со стороны Гостя требуется для закрытия чека из бара на номер комнаты.
- 141 Как называется лучший доступный для продажи тариф
- 142 Какова стандартная стоимость BAR в отеле?
- 143 Работа каких служб входит в технологический цикл Отеля?
- 144 К Front of the house относится?
- 145 Составлением тарифной и скидочной политики Отеля занимается:
- 146 Части технологического цикла Bed linen washing выполняет:
- 147 Часть технологического цикла Preparing breakfast и Close breakfast выполняет:
- 148 Кто занимается обеспечением Отделов необходимыми материалами:
- 149 Какая характеристика влияет на способ выполнения цикла «Transfer – Meeting – Farewell»:





- 150) Почему заселение и выселение является одними из ключевых процессов?
- 151) Как первое и последнее впечатление влияет на проживание Гостя?
- 152) Кто занимается решением конфликтных ситуаций в Отеле?
- 153) Какой процесс следует за Bed Linen washing?
- 154) С какого отдела начинается каждый ОТЕЛЬ при открытии?
- 155) Что делают с забытыми вещами в Отеле?
- 156) Что запрещено хранить на складе забытых вещей?
- 157) В отельной сфере, Гостем называют:
- 158) Какой блок не присутствует в упрощенной схеме взаимодействия между СПИР и Гостем?
- 159) Какие характеристики бронирования Гость не может менять по своему усмотрению во время текущего проживания (т.е. после заселения)?
- 160) Два критерия, которым должна соответствовать любая кассовая операция в пределах Гостиницы:
- 161) Какой документ позволяет обеспечить прозрачность в передаче средств, находящихся в Кассе?
- 162) Зрительный контакт должен быть таким, чтобы Гость увидел:
- 163) Каждого вошедшего в ОТЕЛЬ, Сотрудники должны поприветствовать определенным образом согласно времени, какое приветствие будет звучать с 18:00 до 00:00:
- 164) Какое обращение Сотрудника к Гостю запрещено использовать?
- 165) Какое действие лишнее, не выполняется в процессе заселения?
- 166) Какое уважительное обращение необходимо использовать, когда мы говорим о замужней девушке и знаем её фамилию (Smith):
- 167) Какая фраза приемлема для использования во время получения негативной обратной связи?





- 168) При заселении, когда Гость передает документы, удостоверяющие личность, после чего их можно сканировать?
- 169) При заселении, Гостя всегда спрашивают, является ли он участником программы лояльности, затем, рассказывают обо всех преимуществах программы, если он не является участником. Чем завершается каждое описание преимуществ программы?
- 170) Какие виды бронирований разрешается использовать в Гостиницах, согласно правилам предоставления гостиничных услуг?
- 171) По какому документу запрещено заселение в Гостиницу, согласно правилам предоставления гостиничных услуг?
- 172) Какие правила (не регламентированные постановлением) устанавливает Гостиница по своему усмотрению?
- 173) На сколько категории делятся личные вещи Гостей?
- 174) В каком разделе СУО хранится информация о всех существующих действующих бронированиях, у которых установлена текущая дата заезда?
- 175) В случае, если Гость приходит на ресепшн, сначала Сотрудник узнает, есть ли у Гостя бронирование. Если Бронирования нет, то используется специальная функция в СУО, для создания бронирования Гостям, вошедшим в Отель без предварительного бронирования. Как она называется?
- 176) Какая функция СУО используется для переселения Гостя в другой номер?
- 177) Какая функция СУО используется для подселения Гостя к другому Гостю?
- 178) К достижению какой цели, помимо Получения высокой прибыли, должны стремиться все Операционные отделы Отеля?
- 179) На сколько направлений можно разделить риски, с которыми сталкивается СПиР?
- 180) Потеря выручки, кража средств и имущества, Нарушение финансовой политики/финансовых процедур – это ...
- 181) На основе ежедневного выполнения какого документа строится выполнение ежедневных задач сотрудников?





- 182) Любой процесс или правило поведения, представляющий какую-то ценность для компании проходит процесс стандартизации и согласования. Для таких процессов создается специальный документ, как он называется?
- 183) Каждый сотрудник Гостиницы должен уважать время, которые Гости тратят на ожидание чего-либо. Недопустимо, оставлять факт ожидания без внимания, даже, если ожидание по личным меркам сотрудника было непродолжительным. Какую фразу необходимо озвучить Гостю, в случае ожидания
- 184) При общении, обязательно обращаться к Гостю по имени. Сколько раз необходимо использовать имя Гостя, чтобы персонализировать общение и создать прочную связь с Гостем.
- 185) Как называется в Отельный сфере категория Гостей, для которых доступны Корпоративные тарифы, используемые для постоянных клиентов и компаний, осуществляющих регулярное размещение в отеле
- 186) Как называется категория Гостей, посещающих Город с деловой целью, размещение которых происходит от агентства, при одновременном заселении 10 и более номеров?
- 187) Для гостей определенной категории должны быть предоставлены особые привилегии, внимание и дополнительные услуги согласно их статусу, для того чтобы предвосхитить желания и ожидания гостей, увеличить их лояльность. О какой категории Гостей идет речь
- 188) До выдачи финального счета о проживании, в котором содержатся все оплаченные и оказанные услуги, Отели используют внутренние бланки для учета приёма оплат, которые создаются при каждой оплате. При этом его часто путают с фискальным чеком или финальным счетом, но он носит исключительно информационный характер. Как в Гостиничной сфере, данный бланк называется?
- 189) На данный момент, существует обязательное условие оказания услуг, такое как выдача фискальных чеков. При этом, относительно недавно, в фискальные чеки внедрили специальный элемент, который гарантирует фиксацию данных об оплате в налоговых органах и минимизирует возможность проведения каких-либо мошеннических действий, в том числе уклонения от оплаты налогов. О каком элементе идет речь?





- 190) За сутки, происходит много изменений в списке проживающих Гостей. Чтобы проверить, что все номера убраны оправданно, ежедневно проводится сверка между СПиР и СГХ. Сверка использованных номеров со стороны СПиР и убранных, выведенных из продажи со стороны СГХ. Разница между данными у служб расследуется менеджментом Гостиницы, так как, это может свидетельствовать об ошибках в учете со стороны персонала. Как называется данная проверка/отчет?
- 191) Сопоставьте направления рисков, связанных с деятельностью СПиР и сами Риски
- 192) Сопоставьте Функцию службы и действие, выполняемое в рамках выполнения функции
- 193) Соотнесите позицию и выполняемое действие
- 194) Соотнесите описание характеристик кандидата с требованиями к кандидатам на вакансии в Отеле
- 195) Соотнесите способ приветствия, который использует сотрудник со временем, в которое оно используется
- 196) Соотнесите составляющие процесса заселения и выполняемые действия
- 197) Соотнесите действие и фразу, которой оно сопровождается:
- 198) Соотнесите тип Гостя и необходимые для заселения документы:
- 199) Соотнесите понятия и определения:
- 200) Соотнесите фразу используемую по прибытии Гостя и ситуацию при котором она используется:
- 201) Соотнесите Название отдела на английском и на русском:
- 202) Соотнесите какое имущество разрешено, запрещено, не рекомендовано хранить в багажной комнате, не укомплектованной дополнительным оборудованием:
- 203) Соотнесите категорию Гостей и описание:
- 204) Соотнесите категорию Гостей и описание:
- 205) Соотнесите VIP статус и ключевые правила обслуживания:





- 206 Соотнесите VIP статус и лиц, для которых он применяется:
- 207 Соотнесите этап учета использования номерного фонда и отчеты, используемые на каждом этапе учета:
- 208 Соотнесите этапы постановки на учет иностранных граждан с выполняемыми действиями:
- 209 Соотнесите правило отправки писем с его описанием:
- 210 Соотнесите понятие и описание:
- 211 В зависимости от каких факторов, один сотрудник может выполнять функции нескольких позиций персонала:
- 212 Почему телефонные звонки занимают весомую часть в процессе взаимодействия с Гостями:
- 213 Каждая позиция в Отделе имеет свой определенный требуемый от кандидата на вакансию набор характеристик, увеличивающихся от линейных к менеджерским позициям, который включает в себя:
- 214 Все сотрудники Ресепшен (FO - Front Office), рассматривающие жалобы, должны сохранять неизменное спокойствие и выдержку. Жалоба должна рассматриваться с определенным к ней отношением, а также используется специальная техника:
- 215 Каждый Конфликт необходимо привести в контролируемое состояние всеми доступными способами. На основе знакомства, гораздо проще наладить связь с инициатором конфликта, поэтому, используется правило Персонализации конфликта:
- 216 В пылу активной беседы с Гостем нельзя забывать о том, где именно происходит разговор, кто может слышать происходящее. К сожалению, некоторые Гости склонны к поддержанию конфликта. Это происходит по многим причинам, одна из них состоит в том, что гораздо проще поддерживать чужую активную точку зрения, даже если ранее не задумывался о данной проблеме. Что необходимо сделать, чтобы уберечь Гостей от влияния конфликта:





- 217) Каждый Гость хочет получить видимую поддержку и максимальную заинтересованность в его проблеме. Если предлагать только типовые варианты, не вникая в суть произошедшей проблемы, Гость поймет, что Вам не интересно разбираться в ситуации, скорее всего, почувствовав безразличие, он расскажет о случившемся максимально большому числу людей, возможно напишет отрицательный отзыв. Выше описана типичная ошибка в решении конфликтных ситуаций и избежать её можно следующим образом:
- 218) В каждом действии и предложении сотрудников присутствует риск раскрытия конфиденциальной информации Гостей, что необходимо делать, если посетитель, пришедший на ресепшн, не знает имени/номера гостя и просит сказать в каком он номере?
- 219) Все особо важные или регулярно повторяющиеся процессы стандартизированы в Отеле. Предоставление трансфера не исключение. Прежде чем подтверждать услугу трансфера, необходимо убедиться в её доступности, а после подтверждения услуги, необходимо не забыть уточнить детали, такие как, время оказания трансфера. Что необходимо сделать чтобы завершить приём заказа?
- 220) При заселении с Гостем заполняется регистрационная карта. При этом, сотрудник указывает Гостю на дату выезда, если Гость оплачивает свое проживание самостоятельно, то в Регистрационной карте указывается стоимость проживания. При объяснении условий проживания, видимые условия проговаривают и демонстрируют на регистрационной карте, при этом не называют вслух одно из условий проживания. Какое условие запрещено называть вслух и как его доносят Гостю?
- 221) Один из пунктов «Постановления о правилах предоставления Гостиничных услуг» регламентирует время обслуживания Гостей, прибывающих и убывающих из Гостиницы. В чем заключается данный пункт?
- 222) На ежедневной основе, в Гостинице подготавливают и выводят из продажи по 1-2 номера каждой доступной категории. В случае, если загрузка переходит отметку в 90%, номера так же продадут, но в последнюю очередь, для чего создан данный процесс и как называется подобный номер на английском языке?





- 223) Профессиональные сотрудники должны уметь проводить грамотную демонстрацию номера по просьбе Гостя. Прежде чем войти в номер, сотрудник каждый раз, подойдя к двери, выполняет одно и тоже действие, даже, если номер выбран из категории номеров «Show Room». Что необходимо сделать, прежде чем войти в номер для показа?
- 224) При заселении гостей в отель, сотрудник должен попросить документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина и документы, подтверждающие законность пребывания на территории РФ. Что делать, если Гость не может или отказывается предоставить требуемые документы для заселения, либо предоставляемые документы просрочены, а также нет особых указаний от правительства или руководства отеля?
- 225) Для каждого вида особых гостей, предоставляется определенный комплимент от Отеля, согласно утвержденному списку «VIP amenities» в переводе «Комплиментов от Отеля». Так же в зависимости от потребностей гостя и по решению старшего сотрудника СПиР комплименты могут незначительно видоизменяться, например, мужчине могут предложить пиво, семье с детьми – фрукты и т.д. Как должен быть организован процесс предоставления комплиментов в отеле?
- 226) Каждый отель регламентирует правила отправки писем. Каждый Сотрудник должен соблюдать корпоративные нормы отправки писем, предназначенные как для Гостей, так и для Коллег. Первое правило «Конфиденциальности» гласит:
- 227) Каждый отель регламентирует правила отправки писем. Каждый Сотрудник должен соблюдать корпоративные нормы отправки писем, предназначенные как для Гостей, так и для Коллег. Девятое правило «учета важных сообщений» гласит:
- 228) Приказом от 13 декабря 1993 года номер 121 «об утверждении форм документов строгой отчетности» утверждаются формы документов строгой отчетности, которые могут использоваться гостиницами при расчетах с Гостями. Согласно данному приказу, счета являются бланками строгой отчетности. Сотрудник будет использовать данные бланки в случае:
- 229) Во время организации выписки Гостя из Отеля, Сотрудник, прощаясь с Гостем благодарит Гостя за выбор Отеля и желает ему приятной поездки, используя следующую фразу:





- 230 В случае возникновения проблемы с Гостем на в лифте например, когда поломка лифта привела к застреванию Гостя в нем. Если Лифт застрял, а Гости находятся в нем, сотрудники пробуют связаться с Гостями и попросить их сохранять спокойствие, а также нажать кнопку тревожного вызова для удобства коммуникации. Затем:
- 231 В каждой Гостинице выявляют стандартные проблемы и решения, чтобы дать сотрудникам возможность обратиться к шаблонизированному решению. Тем не менее, не все ситуации возможно учесть и прописать. Для этого существуют несколько стандартных правил для решения различного типа проблем. Следующие правила необходимо помнить при возникновении конфликтных ситуаций, когда Гости проявляются явные признаки агрессии и раздражения:
- 232 Расставьте блоки взаимодействия СПиР с Гостем в хронологической последовательности:
- 233 Расставьте уровни сотрудников по структуре Отдела от начальных к руководящим позициям
- 234 Расставьте позиции сотрудников в структуре Отдела от младшего линейного персонала к управляющему менеджерскому составу
- 235 В завершении заселения, как правило, с Гостем снова проговариваются детали бронирования, в какой последовательности осуществляется перечисление условий проживания:
- 236 Расположите действия в порядке применения во время заселения:
- 237 Расположите действия для заселения в хронологическом порядке:
- 238 При заселении каждому Гостю предлагают стать участником программы лояльности, расположите действия в хронологическом порядке:
- 239 Расположить фразы, используемые в процессе заселения в хронологическом порядке:
- 240 Расположите по порядку действия, используемые в процессе приема багажа на хранение по порядку:
- 241 Расположите по порядку действия, необходимые для заселения Гостя в СУО по бронирования, для которой уже выбран номер комнаты:





- 242) Расположите по порядку действия, необходимые для переселения Гостя в другой номер:
- 243) Расположите по порядку действия, необходимые для подселения Гостя в другой номер, после выбора проживающего Гостя в СУО, к которому будут подселять прибывшего:
- 244) Расположите по порядку действия, необходимые для заселения группы:
- 245) Расположите по порядку действия, необходимые для заселения группы, после выполнения пунктов в вопросе 13:
- 246) Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе демонстрации номера, которые сотрудник осуществляет войдя в номер:
- 247) Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе процесса заполнения формы для постановки на учет иностранных граждан (с использованием специального ПО):
- 248) Расположите по порядку действия, необходимые для отправки подтверждения с помощью СУО
- 249) Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе выписки Гостя из Отеля
- 250) Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе выписки Гостя из Отеля на этапе проверки счета
- 251) Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе подготовки и проведения расчета, начиная с печати информационного счета для проверки Гостя
- 252) Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе возврата денежных средств Гостю
- 253) В каком порядке осуществляются действия, когда проживающему в номере требуется медицинская помощь и он обращается по телефону на ресепшн?

