



Стандарты сервиса в гостиницах

- 1 Потребителями гостиничных услуг являются ...
- 2 Максимальное количество номеров, которое может быть в малой гостинице, – ...
- 3 Уровень комфорта гостиницы складывается из состояния ...
- 4 Линейная структура управления, как правило, встречается ...
- 5 Основным документом, регламентирующим деятельность гостиничного хозяйства, является ...
- 6 Гостиничные цепи могут объединяться в еще более мощные корпорации, которые носят название «гостиничные ...»
- 7 Первой службой, с которой встречается гость при входе в отель, является ...
- 8 В европейских отелях «3–4 звезды» на 50–80 номеров приходится ... службы приема и размещения
- 9 В России сотрудники гостиницы работают ...
- 10 В США сотрудники гостиницы, в отличие от российских коллег, работают ...
- 11 В ночные смены работает ...
- 12 Неверно, что ... относится к основным функциям сотрудника службы приема и размещения
- 13 Неверно, что ... относится к сотрудникам службы приема и размещения
- 14 Расчетным часом за оказание гостиничных услуг в РФ является ...
- 15 Минимальной стоимостью оплаты гостиничных услуг в РФ считается ...
- 16 К видам расчета за оказание гостиничных услуг, наиболее распространенным в России, можно отнести ...
- 17 Один ночной аудитор приходится на ... занятых номеров





- 18) За проведение уборочных работ в гостинице отвечает служба ...
- 19) В гостиницах «4 звезды» на одного сотрудника службы обслуживания номерного фонда приходится ... номеров
- 20) Неверно, что ... относится к службе обслуживания номерного фонда
- 21) Перед тем как зайти в номер, горничная должна постучать в дверь ... раза
- 22) Заказ в номер доставляет ...
- 23) Вид обслуживания, характерный для приема участником международных симпозиумов, конференций, конгрессов, – ...
- 24) Проблемы гостя нужно решать ...
- 25) Оказывать услугу гостю нужно тогда, когда ...
- 26) Ни один сотрудник не имеет права ... с гостем
- 27) Отвечать на телефонный звонок гостя нужно не позже чем через ... телефонных звонка (сигнала)
- 28) Сотрудник отеля показывать гостю свое отношение к нему ...
- 29) Лишь ... из 20 гостей пожалуется, остальные уйдут недовольные и будут распространять негативную информацию об отеле
- 30) Если сотрудник не справится с жалобой, отель потеряет ...
- 31) Если в гостинице 200 инвентарных мест, период работы – 365 дней, то возможная пропускная способность гостиницы – ...
- 32) Если число инвентарных мест составляет 535, то продолжительность простоя под плановым ремонтом составляет ... дней
- 33) Если количество проданных койко-суток в течение года равно 12800, а пропускная способность гостиницы равна 51200, то коэффициент заполняемости отеля – ...
- 34) Если число проживающих в отеле равно 500 чел., число проданных номеров равно 350, то коэффициент двойной загрузки равен ...





- 35) Если отчетный период работы гостиницы равен 150 дням, а возможная пропускная способность равна 4500, то число инвентарных мест равно ...
- 36) Установите последовательность, которую должна соблюдать горничная при уборке номера:
- 37) Установите последовательность элементов процесса регистрации и поселения гостя:
- 38) Установите последовательность выполнения этапов процесса бронирования:
- 39) Помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов,- это ...
- 40) ... – это объединение гостиничных предприятий, имеющих централизованное управление и образующих хозяйственный комплекс, который соблюдает единую систему стандартов материально-технической базы и услуг
- 41) Гостиница – это имущественный комплекс, предназначенный для ...
- 42) К функциям, входящим в организационную структуру гостиницы, ...
- 43) Жилой фонд гостиницы – это ...
- 44) Основной функцией службы обслуживания номерного фонда гостиницы является ...
- 45) Горничной на своем рабочем месте запрещается ...

