



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , [WhatsApp](#) , [Telegram](#)

1. В отельной сфере, Гостем называют:
2. Какой блок не присутствует в упрощенной схеме взаимодействия между СПиР и Гостем:
3. Какие характеристики бронирования Гость не может менять по своему усмотрению во время текущего проживания (т.е. после заселения):
4. Два критерия, которым должна соответствовать любая кассовая операция в пределах Гостиницы:
5. Какой документ позволяет обеспечить прозрачность в передаче средств, находящихся в Кассе:
6. Зрительный контакт должен быть таким, чтобы Гость увидел:
7. Каждого вошедшего в Отель, Сотрудники должны поприветствовать определенным образом согласно времени, какое приветствие будет звучать с 18:00 до 00:00:
8. Какое обращение Сотрудника к Гостю запрещено использовать:
9. Какое действие лишнее, не выполняется в процессе заселения:
10. Какое уважительное обращение необходимо использовать, когда мы говорим о замужней девушке и знаем её фамилию (Smith):
11. Какая фраза приемлема для использования во время получения негативной обратной связи?
12. При заселении, когда Гость передает документы, удостоверяющие личность, после чего их можно сканировать?
13. 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?
14. Какие виды бронирований разрешается использовать в Гостиницах, согласно правилам предоставления гостиничных услуг?
15. По какому документу запрещено заселение в Гостиницу, согласно правилам предоставления гостиничных услуг?
16. Какие правила (не регламентированные постановлением) устанавливает Гостиница по своему усмотрению?
17. На сколько категории делятся личные вещи Гостей?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

18. В каком разделе СУО хранится информация о всех существующих действующих бронированиях, у которых установлена текущая дата заезда?
19. 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?
20. Какая функция СУО используется для переселения Гостя в другой номер?
21. Какая функция СУО используется для подселения Гостя к другому Гостю?
22. К достижению какой цели, помимо Получения высокой прибыли, должны стремиться все Операционные отделы Отеля?
23. На сколько направлений можно разделить риски, с которыми сталкивается СПиР?
24. Потеря выручки, кража средств и имущества, Нарушение финансовой политики/финансовых процедур – это ...
25. На основе ежедневного выполнения какого документа строится выполнение ежедневных задач сотрудников?
26. 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?
27. 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
28. При общении, обязательно обращаться к Гостю по имени. Сколько раз необходимо использовать имя Гостя, чтобы персонализировать общение и создать прочную связь с Гостем.
29. Как называется в Отельной сфере категория Гостей, для которых доступны Корпоративные тарифы, используемые для постоянных клиентов и компаний, осуществляющих регулярное размещение в отеле
30. Как называется категория Гостей, посещающих Город с деловой целью, размещение которых происходит от агентства, при одновременном заселении 10 и более номеров?
31. 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

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

32. 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?

33. 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?

34. 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?

35. Сопоставьте направления рисков, связанных с деятельностью СПиР и сами Риски

36. Сопоставьте Функцию службы и действие, выполняемое в рамках выполнения функции

37. Соотнесите позицию и выполняемое действие

38. Соотнесите описание характеристик кандидата с требованиями к кандидатам на вакансии в Отеле

39. Соотнесите способ приветствия, который использует сотрудник со временем, в которое оно используется

40. Соотнесите составляющие процесса заселения и выполняемые действия

41. Соотнесите действие и фразу, которой оно сопровождается:

42. Соотнесите тип Гостя и необходимые для заселения документы:

43. Соотнесите понятия и определения:

44. Соотнесите фразу используемую по прибытии Гостя и ситуацию при котором она используется:

45. Соотнесите Название отдела на английском и на русском:

46. Соотнесите какое имущество разрешено, запрещено, не рекомендовано хранить в багажной комнате, не укомплектованной дополнительным оборудованием:

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

готовые ответы магазин
https://sinerqy.com/list/
готовые ответы магазин
https://sinerqy.com/list/
готовые ответы магазин
https://sinerqy.com/list/

https://sinerqy.com/konsultaciya/ https://sinerqy.com/konsultaciya/ https://sinerqy.com/konsultaciya/ https://sinerqy.com/konsultaciya/



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , WhatsApp , Telegram

47. Соотнесите категорию Гостей и описание:

48. Соотнесите категорию Гостей и описание:

49. Соотнесите VIP статус и ключевые правила обслуживания:

50. Соотнесите VIP статус и лиц, для которых он применяется:

51. Соотнесите этап учета использования номерного фонда и отчеты, используемые на каждом этапе учета:

52. Соотнесите этапы постановки на учет иностранных граждан с выполняемыми действиями:

53. Соотнесите правило отправки писем с его описанием:

54. Соотнесите понятие и описание:

55. В зависимости от каких факторов, один сотрудник может выполнять функции нескольких позиций персонала:

56. Почему телефонные звонки занимают весомую часть в процессе взаимодействия с Гостями:

57. Каждая позиция в Отделе имеет свой определенный требуемый от кандидата на вакансию набор характеристик, увеличивающихся от линейных к менеджерским позициям, который включает в себя:

58. 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:

59. 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:

60. 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:

61. 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

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , WhatsApp , Telegram

большому числу людей, возможно напишет отрицательный отзыв. Выше описана типичная ошибка в решении конфликтных ситуаций и избежать её можно следующим образом:

62. 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?
63. 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?
64. 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?
65. Один из пунктов «Постановления о правилах предоставления Гостиничных услуг» регламентирует время обслуживания Гостей, прибывающих и убывающих из Гостиницы. В чем заключается данный пункт?
66. 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?
67. 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?
68. 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?
69. 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

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/

Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

предложить пиво, семье с детьми — фрукты и т.д. Как должен быть организован процесс предоставления комплиментов в отеле?

70. Каждый отель регламентирует правила отправки писем. Каждый Сотрудник должен соблюдать корпоративные нормы отправки писем, предназначенные как дляGuestов, так и для Коллег. Первое правило «Конфиденциальности» гласит:

71. Каждый отель регламентирует правила отправки писем. Каждый Сотрудник должен соблюдать корпоративные нормы отправки писем, предназначенные как дляGuestов, так и для Коллег. Девятое правило «учета важных сообщений» гласит:

72. 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:

73. Во время организации выписки Гостя из Отела, Сотрудник, прощаясь с Гостем благодарит Гостя за выбор Отела и желает ему приятной поездки, используя следующую фразу:

74. 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:

75. 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 проявляют явные признаки агрессии и раздражения:

76. Расставьте блоки взаимодействия СПиР с Гостем в хронологической последовательности:

77. Расставьте уровни сотрудников по структуре Отдела от начальных к руководящим позициям

78. Расставьте позиции сотрудников в структуре Отдела от младшего линейного персонала к управляющему менеджерскому составу

79. В завершении заселения, как правило, с Гостем снова проговариваются детали бронирования, в какой последовательности осуществляется перечисление условий проживания:

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, [WhatsApp](#), [Telegram](#)

80. Расположите действия в порядке применения во время заселения:

81. Расположите действия для заселения в хронологическом порядке:

82. При заселении каждому Гостю предлагают стать участником программы лояльности, расположите действия в хронологическом порядке:

83. Расположить фразы, используемые в процессе заселения в хронологическом порядке:

84. Расположите по порядку действия, используемые в процессе приема багажа на хранение по порядку:

85. Расположите по порядку действия, необходимые для заселения Гостя в СУО по бронированию, для которой уже выбран номер комнаты:

86. Расположите по порядку действия, необходимые для переселения Гостя в другой номер:

87. Расположите по порядку действия, необходимые для подселения Гостя в другой номер, после выбора проживающего Гостя в СУО, к которому будут подселять прибывшего:

88. Расположите по порядку действия, необходимые для заселения группы:

89. Расположите по порядку действия, необходимые для заселения группы, после выполнения пунктов в вопросе 13:

90. Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе демонстрации номера, которые сотрудник осуществляет войдя в номер:

91. Расположите по порядку действия, выполняемые в ходе процесса заполнения формы для постановки на учет иностранных граждан (с использованием специального ПО):

92. Расположите по порядку действия, необходимые для отправки подтверждения с помощью СУО

93. Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе выписки Гостя из Отеля

94. Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе выписки Гостя из Отеля на этапе проверки счета

95. Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе подготовки и проведения расчета, начиная с печати информационного счета для проверки Гостя

96. Расположите по порядку действия, выполняемые в процессе возврата денежных средств Гостю

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy

Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/

Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

97. В каком порядке осуществляются действия, когда проживающему в номере требуется медицинская помощь и он обращается по телефону на ресепшн?

98. Работа каких служб входит в технологический цикл Отеля?

99. К Front of the house относится?

100. Составлением тарифной и скидочной политики Отеля занимается:

101. Части технологического цикла Bed linen washing выполняет:

102. Часть технологического цикла Preparing breakfast и Close breakfast выполняет:

103. Кто занимается обеспечением Отделов необходимыми материалами:

104. Какая характеристика влияет на способ выполнения цикла «Transfer – Meeting – Farewell»:

105. Почему заселение и выселение является одни из ключевых процессов?

106. Как первое и последнее впечатление влияет на проживание Гостя:

107. Кто занимается решением конфликтных ситуаций в Отеле?

108. Какой процесс следует за Bed Linen washing?

109. С какого отдела начинается каждый Отель при открытии

110. Что делают с забытыми вещами в Отеле

111. Что запрещено хранить на складе забытых вещей

112. Что такое Ночной аудит?

113. Ночной аудитор это?

114. Что является целью ночного аудита?

115. Ночной аудит, это процедура:

116. Сколько этапов аудита существует:

117. Третий этап проведения аудита это:

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

<https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/>



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy

Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/

Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

118. В какой последовательности проводится аудит?

119. Запуск аудита осуществляется:

120. Почему важно найти и исправить ошибки до проведения ночного аудита?

121. Downtime report печатают на этапе?

122. Как перевести бронирование в статус “No Show” во время Ночного аудита:

123. Какое действие со стороны Гостя требуется для закрытия чека из бара на номер комнаты.

124. Как называется лучший доступный для продажи тариф

125. Какова стандартная стоимость BAR в отеле?

126. Взаимодействие с F&B строиться для:

127. Взаимодействие с Housekeeping строиться для:

128. Взаимодействие с Technician Department строиться для:

129. В какой последовательности выполняется закрытие счета на номер комнаты?

130. Какое обучение проводится, чтобы сотрудник СПИР участвовали в приеме заказов на предоставления питания в номере (Room Service)

131. В какой последовательности номера DAY USE попадают в список на уборку:

132. Day Use - это

133. Где отмечается информация о забытых и найденных вещах?

134. Какие заявки могут оформлять сотрудники СПИР в техническом отделе

135. Кто выполняет расчет стоимости восстановления ущерба?

136. Какая информация необходима кухне от СПИР для выполнения повседневных задач?

137. В каком случае СПИР обращается к сотрудникам службы безопасности

138. Журнал приёма и передачи заявок на ремонт используется при коммуникации с

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

<https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/>



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

139. Автоматически обновляемый инструмент контроля заполняемости номеров, содержащий в себе как минимум информацию о том, кто именно, в какие даты и где планирует проживать - это.
140. Какую сумму могут передавать СПиР в финансовый отдел по окончании смены?
141. В какое время House tour проводит служба СПиР или дежурный менеджер:
142. С показа чего следует начать экскурсию по отелю?
143. Что должно быть в буклете отеля?
144. Что необходимо сделать перед оказанием услуги проживания, в части расчета гостя при предоплатной системе?
145. О чем обязательно необходимо уточнить у Гостя при выезде из отеля:
146. Используя какие выражения сотрудник благодарит гостя за выбор отеля и желает приятной поездки, прощаясь?
147. В случае запроса медицинской помощи Гостем необходимо:
148. Если Гость оплачивает по безналичному расчету, какая последовательность действий применяется сотрудником?
149. 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
150. Какое действие лишнее в процедуре решения конфликтов при обращении гостя с жалобой
151. Для кого могут применяться исключения в предоплатной системе и предлагаться постоплата:
152. Как видоизменился фискальный чек с использованием автоматизации?
153. Что делать сотруднику, если Гость хочет восстановить утерянный чек?
154. В каком документе сотрудники СПиР фиксируют всю наиболее важную информацию о произошедшем за смену?
155. Какая информация должна быть в журнале трансферов?
156. Как используется журнал побудок?
157. Какой список используется для учета использования номерного фонда используется во время проживания Гостей?
158. Какое количество этапов учета использования номерного фонда существует?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

159. Какой этап будет первым в учете использования номерного фонда?
160. Как называется номер, выведенный из продажи по технической причине?
161. Room move - это:
162. Departure list – это:
163. На какой максимальный срок можно вывести номер из продажи для обслуживания:
164. Что регламентирует правило конфиденциальности при составлении писем?
165. Чем руководствуются Гостиницы при установлении правил обслуживания VIP гостей?
166. Для достижения какой цели Гостей разделяют на категории?
167. Какого определение применяется для группы Гостей, проживающих от Агентства в количестве более 10 номеров, если не известно цель их визита?
168. Какое проживание называется Long stay?
169. Как делятся Гости согласно категории Гражданство?
170. Кому отдается приоритет при заселении в первую очередь?
171. На какие этапы разделяется процесс заселения
172. Как называется статус номера для показа?
173. По какому принципу показывают номера?
174. VIP Amenities - это:
175. Миграционная карта – это:
176. На какой срок выдается служебная виза:
177. В течение какого времени согласно действующему законодательству, средство размещения обязано подать данные о прибытии и убытии иностранного гражданина?
178. Чем руководствуются Гостиницы при установлении правил предоставления услуг?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

<https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/>



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , WhatsApp , Telegram

179. Какое основное условие оказания услуг для Гостиниц, согласно Постановлению о предоставлении гостиничных услуг?

180. Какого требования нет в требованиях к предоставлению гостиничных услуг?

181. Какая информация должна быть на вывеске, около входа в Гостиницу?

182. Какую информацию необязательно доводить до сведения Гостя?

183. За какое максимальное число ночей можно снять деньги с Гостя в случае незаезда?

184. По какому документу нельзя заселяться в Гостиницу

185. Кто может заселяться по свидетельству о рождении?

186. Как оказываются услуги, не входящие в стоимость номера?

187. Как устанавливаются правила учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице?

188. Arrivals – это:

189. В сфере оказания Гостиничных услуг договором между физическим лицом и Отелем служит:

190. Гость забронировал номер на 5 ночей, с 01 по 06 Марта, ввел данные банковской карты для гарантии. Если он не придет 01 числа, то в расчетный час (как правило, это 12 часов дня, но может быть и иное время) 02 Марта, с Гостя снимут стоимость:

191. Какие особенности приёма и размещения Гостей могут встречаться при заселении иностранцев?

192. В какой последовательности необходимо приветствовать Гостей?

193. Как звучит стандартная фраза приветствия в Отеле на английском?

194. В каком случае необходимо говорить выражение “Good Night”?

195. В каком случае произносится фраза “Sorry for waiting, Sir/Madam”?

196. Когда мы говорим о мужчине, неважно, женатом или не женатом в речи употребляется:

197. Что именно демонстрируют Сотрудники, когда говорят фразу

198. Какая реакция на негативную обратную связь будет наиболее уместной?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , WhatsApp , Telegram

199. Какую фразу будет уместно произнести, после выяснения имени заселяющегося и наличия бронирования (если бронирование найдено)
200. Без чего невозможно совершить заселение и регистрацию Гостя?
201. Если Гость не является участником программы Лояльности, используется фраза:
202. F&B - это:
203. Shuttle service – это:
204. Dental kit – это:
205. Какая фраза звучит первой при ответе на телефонный звонок:
206. Кто из сотрудников будет выполнять запрос дополнительной уборки:
207. Какая последовательность действий будет наиболее корректна при заселении
208. Что вкладывается в понятие «Конфликт» в сфере гостеприимства
209. Как расшифровывается СОП
210. К достижению каких результатов стремиться сотрудник при получении жалобы?
211. Какие ошибки наиболее часто совершают сотрудники в решении конфликта?
212. Какой документ просят у Гостей для заселения в Отель
213. Что не входит в правила приветствия Гостя:
214. Какую информацию не рассказывают при заселении, во время уточнения деталей бронирования
215. В течение какого времени необходимо поприветствовать Гостя
216. Какую информацию запрещено озвучивать во время заселения
217. Техника активного слушания - это:
218. Эмпатия - это:
219. Ответная агрессия – это:

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

<https://sinerqy.com/list/>
готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/konsultaciya/>
готовые ответы магазин



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru, WhatsApp, Telegram

220. Изоляция конфликта – это:

221. Какое действие при входе Гостя в помещение осуществляется первым:

222. Кто из сотрудников должен следовать правилам, описанным в СОП:

223. Упрощенно полный цикл взаимодействия взаимодействие между гостиницей и гостем можно сгруппировать в следующие блоки

224. Что вкладывается в понятие «Гость» в сфере гостеприимства

225. Как расшифровывается СПиР

226. К достижению каких основных показателей стремится СПиР

227. Какие риски необходим учитывать во время работы в СПиР

228. Чем регулируются правила работы в СПиР

229. Что не входит в функционал СПиР

230. Какой тип смен встречается реже всего в отелях

231. Какие услуги предусмотрены не во всех отелях

232. Какие требования предъявляются к сотрудникам СПиР

233. Портье – это:

234. Кассир – это:

235. Консьерж– это:

236. Специалист по Регистрации– это:

237. Кто встречает Гостей в Гостинице первым:

238. Какая гостиница обязана выполнять действия по передаче данных о прибытии и убытии граждан РФ и Иностранцев граждан в МВД:

239. Продолжительность выезда не должна занимать более:

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → t.me/sinerqy
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: sinerqy.com/list/
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: sinerqy@yandex.ru , WhatsApp , Telegram

240. Какое минимальное количество раз необходимо обратиться к Гостю по имени во время выезда?
241. Какая последовательность выезда наиболее корректна?
242. Что сильнее всего запоминается в процессе выселения Гостя?
243. Расчетный час – это:
244. Стандартное время выселения в классических средствах размещения:
245. Час выезда Гостя – это:
246. Какую сумму можно брать за поздний выезд после 18:00?
247. Экспресс выписка – это:
248. Какой этап будет первым в процессе выезда со стороны кассира?
249. Какие виды материальной ответственности бывают?
250. Какая статья трудового кодекса гласит что за прямой действительный ущерб работодателю работник будет отвечать лично, своими деньгами:
251. Какое оборудование предназначено не для Кассового отделения гостиницы.
252. Какие основные виды банковских карт выпускаются ПС:
253. Какая сумма может быть принята Отелем в рамках одного договора оказания услуг наличными?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

готовые ответы магазин

<https://sinerqy.com/list/>

<https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/> <https://sinerqy.com/konsultaciya/>