

1. Совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих размещение, питание, перевозку, досуг и другие потребности путешественников и туристов - это....
2. Свойство гостиничной услуги, означающее невозможность сохранить непроданный номер и реализовать его позднее, называется ...
3. Официально подтвержденный уровень требований к гостинице и ее услугам обозначается термином ...
4. Концепция отеля, расположенного в рекреационной зоне и предлагающего комплекс отдыха, развлечений и wellness-услуг, называется ...
5. Концепция отеля для кратковременного проживания рядом с аэропортом, вокзалом или иной транспортной инфраструктурой называется ...
6. Подразделение, сотрудники которого непосредственно взаимодействуют с гостем в точках обслуживания, относится к ... службам.
7. Подразделение, обеспечивающее внутренние процессы и обычно не взаимодействующее с гостем напрямую, относится к ... службам.
8. Передача запроса, информации и ответственности между сотрудниками, сменами или подразделениями называется ...
9. Какое утверждение наиболее точно раскрывает понятие гостиничного продукта?
10. Какой признак прежде всего отличает концепцию гостиницы от ее категории?
11. Какая модель управления предполагает использование бренда и стандартов сети при сохранении операционной ответственности собственника?
12. Какое действие относится к основной функции службы housekeeping?
13. Какой подход ставит в центр обслуживания стабильное соблюдение установленных процедур и единообразие исполнения?
14. Какой вариант является примером техники продаж upselling?
15. Какие две службы относятся к контактным?
16. Какие два действия можно отнести к госте-ориентированному подходу?

17. Определите последовательность проектирования организационной структуры нового отеля
18. Определите последовательность этичного предложения повышения категории номер
19. Установите соответствие концепции гостиницы с ее доминирующей характеристики
20. Соотнесите уровень сервиса и его описание
21. Задание моделирует профессиональную ситуацию. Выберите один вариант, который содержит наиболее полное и обоснованное решение. Инвестор планирует открыть отель на 120 номеров в пяти минутах от крупного аэропорт. Основной прогнозируемый спрос - транзитные пассажиры, экипажи и гости с ранними вылетами. В проект изначально включены большой SPA-комплекс, три ресторана и анимационная программа. Вопрос: Какое решение по концепции и наполнению продукта наиболее обоснованно?
22. Документ, отвечающий на вопрос «КАК именно это делать?» и представляющий собой пошаговый алгоритм действий, называется ...-
23. Модель непрерывного обучения персонала, включающая декомпозицию СОП, стажировку с наставником и годовую поддержку навыка, называется моделью ...
24. Феномен, при котором гость, чья проблема была решена быстро и профессионально, становится более лояльным, чем гость без проблем, называется ...
25. Слова или действия, провоцирующие эскалацию конфликта и вызывающие агрессию у гостя, называются ...
26. Алгоритм работы с обоснованной жалобой, включающий этапы: выслушать, проявить эмпатию, извиниться, решить проблему и сообщить о мерах, называется моделью ...
27. Инструмент визуализации всех этапов взаимодействия гостя с отелем для выявления «точек трения» называется ...
28. При формулировании требований к стандарту критерий SMART, означающий «измеряемость», обозначается буквой ...
29. Поведение гостя, направленное на получение необоснованных выгод с помощью шантажа или угроз негативным отзывом, называется ...
30. Какой этап НЕ входит в алгоритм LEARN? (1 правильный)
31. Что означает буква «R» в критериях SMART при разработке СОП?

32. Какой процент информации передается через тон голоса и интонацию согласно модели «Айсберг»?
33. В каких случаях правило «Гость всегда прав» НЕ действует?
34. Какова комфортная зона для обслуживания гостя согласно правилам проксемики?
35. Какое решение наиболее правильно при сбое АСУ?
36. Какие два действия обеспечивают устойчивость обучения после тренинга?
37. Какие два действия соответствуют профессиональному восстановлению сервиса (service recovery)?
38. Установите последовательность этапов проекта разработки и внедрения стандартов:
39. Установите последовательность шагов СОП «Заказ в номер из Room Service»:
40. Установите соответствие между автором и подходом к определению стандарта:
41. Установите соответствие между типом жалобы и речевым примером:
42. Задание моделирует профессиональную ситуацию. Выберите один вариант, который содержит наиболее полное и обоснованное решение. Гость жалуется: «В номере холодно», хотя температура в номере +23°C соответствует СанПиН. Вопрос: Определите тип жалобы и выберите верный алгоритм действий.
43. Управленческий цикл «планируй — выполняй — проверяй — действуй» обозначается аббревиатурой на английском языке
44. Метрика, измеряющая, насколько легко гостю было решить задачу или получить услугу, обозначается аббревиатурой на английском языке
45. Процент гостей, которые не вернулись в отель за определённый период, на английском языке называется
46. Совокупность восприятий, эмоций и выводов гостя, формирующихся на всём пути взаимодействия с гостиницей до, вовремя и после проживания называется
47. Доля обращений, решённых без повторного обращения гостя и без передачи ответственности самому гостю обозначается аббревиатурой на английском языке
48. Систематическое сопоставление фактического состояния процесса, продукта или поведения с установленным требованием, завершающееся реакцией на отклонение и проверкой результата называется

49. Реалистичный профиль, цель поездки и сценарий взаимодействия, по которому аудитор проходит гостевой путь и проверяет заданные точки контакта называется
50. Регулярное наблюдение за показателями, статусами и тенденциями без обязательного проведения полного аудит
51. Какой уровень является основанием пирамиды контроля?
52. Что означает буква «С» в цикле Деминга (PDCA)?
53. Какой критерий чек-листа «тайного гостя» сформулирован наиболее объективно?
54. Какое действие наиболее характерно для проактивного системного подхода к жалобам?
55. Что измеряет метрика CSAT?
56. Выберите ДВА критерия, по которым группируются респонденты при расчёте NPS.
57. Какие два признака отличают профессиональный контроль от микроменеджмента?
58. Установите последовательность аудита «тайный гость»:
59. Установите последовательность этапов работы с негативным отзывом:
60. Установите соответствие между принципом операционного контроля и его сутью:
61. Установите соответствие между группой инструментов контроля и примером:
62. Задание моделирует профессиональную ситуацию. Выберите один вариант, который содержит наиболее полное и обоснованное решение. В независимом отеле на 140 номеров нет отдельной службы качества Генеральный менеджер хочет создать работающую систему без избыточного штата. Какая модель наиболее рациональна?
63. владение и пользование и ведет гостиничную деятельность на условиях договора аренды и на собственный операционный риск – это ...
64. Зафиксированные в допустимом объеме сведения о предыдущем проживании, предпочтениях, запросах и особенностях обслуживания гостя, используемые для последовательного и персонализированного сервиса ...
65. ... подход, это подход при котором решения принимаются с учетом реальных потребностей, контекста, эмоций и долгосрочной ценности отношений с гостем, а не только формального выполнения операции-это ...
66. Концепция отеля, расположенного в рекреационной зоне и предлагающего комплекс отдыха, развлечений и wellness-услуг, называется ...

67. совокупность гостиниц, объединенных общим брендом, стандартами, системой продаж, управленческими технологиями или корпоративным контролем-это ...
68. Подразделение, сотрудники которого непосредственно взаимодействуют с гостем в точках обслуживания, относится к ... службам.
69. Этап гостевого пути, включающий встречу, регистрацию, расчеты или гарантию оплаты, выдачу доступа в номер и предоставление необходимой информации- это ...
70. Передача информационного запроса между сотрудниками, сменами или подразделениями называется ...
71. ... - это установленная процедура определения типа и когда это предусмотрено, категории объекта с проверкой его соответствия нормативным требованиям и внесением сведений в официальный реестр ФС
72. ... это — это совокупность взаимосвязанных видов деятельности и организаций, которые обеспечивают временное размещение, питание, перемещение, досуг, деловые события и иные потребности туриста вне его обычной среды
73. ... это — любой эпизод взаимодействия гостя с гостиницей, сотрудником, пространством, цифровым каналом или информацией, касающийся его размещения в средстве размещения
74. Целостное восприятие гостем всех контактов с гостиницей до, во время и после проживания, включая эмоции, удобство, атмосферу и отношение персонала, называется ...
75. Интернет-посредник, предоставляющий поиск, сравнение и бронирование средств размещения и получающий вознаграждение по условиям сотрудничества-это....
76. Какое условие является обязательным для профессионального вау-эффекта?
77. Какие из перечисленных средств размещения подлежат обязательной классификации по системе «звезд» согласно ПП РФ № 1951?
78. Какая из перечисленных служб относится к неконтактным («Back of the House»)?
79. Что из перечисленного является обязательным оснащением номера категории «Апартамент» согласно ПП РФ № 1951?
80. Что означает профессиональная аббревиатура F & B в структуре гостиничного предприятия?
81. Какой тип отеля концептуально ориентирован на кратковременное проживание (от нескольких часов до суток) рядом с транспортными узлами?



82. Выберите ДВА типа организационных структур, наиболее характерных для отелей средней и крупной вместимости (от 50 номеров и выше).
83. Выберите ДВА ключевых показателя эффективности (KPI) для менеджера по работе с гостями (GRM)
84. Выберите ДВА основных фактора, напрямую влияющих на построение организационной структуры управления (ОСУ) отеля.
85. Выберите ДВА этапа алгоритма LEARN при работе с жалобой гостя.
86. Установите последовательность действий при обработке технической заявки от гостя:
87. Установите иерархическую последовательность уровней управления в гостинице с западным менеджментом (сверху вниз):
88. Установите последовательность категорий номеров по возрастанию минимальной площади согласно ПП РФ № 1951:
89. Установите последовательность шагов при создании «Вау-эффекта» по системе БОНУС в логике действий сотрудника:
90. Установите соответствие между типом средства размещения и его характеристикой согласно ПП РФ № 1951
91. Установите соответствие между концептуальным подходом и его философским девизом:
92. Установите соответствие между должностью в СПиР и её ключевой функцией:
93. Установите соответствие между типом организационной структуры управления (ОСУ) и её характеристикой:
94. Эффект, при котором персонал меняет поведение, зная о проведении проверки, в методологии аудита называется эффектом ...
95. Формула NPS выглядит как: $NPS = (\% \text{ Промоутеров} - (\% \dots))$; результат лежит в диапазоне от -100 до +100.
96. Ограниченное тестовое внедрение нового стандарта в одной смене или подразделении называется ...
97. Модель, в которой вау-жест должен быть бесплатным или малозатратным, относиться к ситуации гостя, быть неожиданным, управляемым и своевременным, называется ...
98. Документ, описывающий взаимодействие между подразделениями, сроки и зоны ответственности, называется ...

99. Профессиональная техника общения, при которой сотрудник не просто слышит слова гостя, а показывает внимание, уточняет факты, отражает эмоции, перефразирует ключевые мысли и проверяет, правильно ли понял проблему называется ...
100. Краткое рабочее совещание, на котором сотрудники получают информацию о загрузке, особых гостях, ограничениях, приоритетных задачах, изменениях в стандартах и рисках предстоящей смены называется ...
101. Этап сбора и анализа информации о фактическом ходе работы до разработки стандартов, включающий в себя наблюдение, интервью, анализ жалоб, данных АСУ, отзывов, времени операций и межслужебных разрывов называется ...
102. Модель непрерывного обучения персонала, включающая декомпозицию СОП, стажировку с наставником и годовую поддержку навыка, называется моделью ... (между пунктами используйте /)
103. Слова или действия, провоцирующие эскалацию конфликта и вызывающие агрессию у гостя, называются ...
104. Алгоритм работы с обоснованной жалобой, включающий этапы: выслушать, проявить эмпатию, извиниться, решить проблему и сообщить о мерах, называется моделью ...
105. Инструмент визуализации всех этапов взаимодействия гостя с отелем для выявления «точек контакта» называется ...
106. Выберите утверждение, наиболее точно раскрывающее суть СОП (стандартная операционная процедура)?
107. Какой процент информации передаётся через голос при телефонном разговоре, когда исчезает язык жестов?
108. Какое действие соответствует этапу Empathize в модели LEARN? (выберите один ответ)
109. Какой этап НЕ входит в алгоритм LEARN?
110. Какой документ отвечает на вопрос «ЧТО и ЗАЧЕМ мы делаем?»
111. Какова комфортная зона для обслуживания гостя согласно правил проксемики?
112. Выберите ДВА примера синтонов в общении с гостем
113. Выберите ДВА уровня модели сервиса, которые рекомендуется разделять при написании стандартов, чтобы избежать «роботизации».
114. Выберите две техники активного слушания.
115. Какие два действия в первую очередь необходимо предпринять перед разработкой стандартов?

116. Какие два условия необходимы для предоставления вау-жеста по модели БОНУС?
117. Определите последовательность работы с жалобой по модели LEARN.
118. Определите последовательность обучения по логике 7/21/365.
119. Определите последовательность использования методики «Карта путешествия гостя» (CJM) при разработке стандартно
120. Установите последовательность уровней нормативной документации от общего к частному:
121. Установите соответствие между автором и подходом к определению стандарта:
122. Установите соответствие между понятием и его определением:
123. Соотнесите документ и его основное назначение.
124. Соотнесите роль в проекте и ответственность персоналий.
125. Соотнесите этап LEARN и действие сотрудник
126. Проверка сотрудником собственного результата до передачи гостю или следующему подразделению называется
127. Метод оценки сервиса, при котором подготовленный аудитор проходит гостевой путь под видом обычного клиента, называется
128. Измеримый показатель достижения важного результата процесса или подразделения называется
129. Показатель удовлетворённости гостя конкретным контактом или услугой обозначается аббревиатурой на английском языке
130. Показатель того, насколько легко или сложно гостю было получить услугу или решить проблему, обозначается аббревиатурой на английском языке
131. Система корректирующих и предупреждающих действий, включающая устранение причины и проверку эффективности, обозначается аббревиатурой на английском языке
132. Индекс лояльности, измеряющий готовность гостя рекомендовать отель по шкале от 0 до 10, обозначается аббревиатурой на английском языке

133. Визуальный метод контроля, при котором руководитель проходит по фиксированному маршруту через ключевые зоны отеля, на английском языке называется
134. Метрика, измеряющая, насколько легко гостю было решить задачу или получить услугу, обозначается аббревиатурой на английском языке
135. Модель конструктивной обратной связи сотруднику, включающая описание ситуации, поведения и влияния, называется моделью
136. Процент гостей, которые не вернулись в отель за определённый период, на английском языке называется
137. Управление онлайн-репутацией отеля: мониторинг отзывов, анализ тем, публичные ответы, выявление системных проблем — обозначается аббревиатурой на английском языке
138. Какой уровень пирамиды контроля осуществляется ежедневно в течение смены?
139. Что из перечисленного является преимуществом метода «Тайный гость»?
140. Какой принцип операционного контроля означает, что оценка проводится по измеримым критериям, а не субъективным впечатлениям?
141. Какой процент информации передаётся через голос при телефонном разговоре (согласно модели «Айсберг»)?
142. Выберите ДВА инструмента, относящихся к группе «визуальные» в операционном контроле.
143. Выберите ДВА типичных недостатка операционного контроля.
144. Какие два действия уменьшают «пинг-понг» гостя между подразделениями?
145. Какие два действия входят в системный анализ онлайн-отзывов?
146. Установите последовательность проведения внутреннего аудита бизнес-процессов:
147. Установите последовательность проекта «тайный гость»:
148. Установите последовательность системной работы с негативным онлайн-отзывом:
149. Установите правильный жизненный цикл межслужебной заявки:
150. Установите последовательность работы с повторяющимся несоответствием:
151. Установите последовательность утреннего операционного контроля в день высокой загрузки:

152. Установите соответствие между видом контроля и гостиничным примером:

153. Установите соответствие между участником системы качества и его основной функцией.

154. Установите соответствие между показателем и его управленческим смыслом.

155. Установите соответствие между цифровой системой и основной группой данных.

156. Установите соответствие между типом внешнего аудита и тем, кто его проводит:

157. Установите соответствие между типом ошибки операционного контроля и мерой её предотвращения:

158. Выберите ДВА элемента модели обратной связи SBI.

159. Инвестор планирует открыть отель на 120 номеров в пяти минутах от крупного аэропорта. Основной прогнозируемый спрос - транзитные пассажиры, экипажи и гости с ранними вылетами. В проект изначально включены большой SPA-комплекс, три ресторана и анимационная программа. Вопрос: Какое решение по концепции и наполнению продукта наиболее обоснованно?

160. Прочитайте ситуацию, выберите один наиболее профессиональный и методически верный вариант решения. Гость заселяется в бизнес-отель категории 3* (100 номеров и требует вызвать консьержа для организации частной вертолетной экскурсии. Вопрос. Какое решение наиболее соответствует концепции и структуре данного отеля?

161. В отеле 4* гость жалуется на шум от работы кондиционера. Администратор создает заявку в PMS. Инженер устраняет поломку, но забывает изменить статус заявки. Супервайзер Housekeeping не проверяет номер после ремонта. Гость снова жалуется, теперь на грязь после ремонта. Вопрос. На каком этапе алгоритма взаимодействия служб произошел сбой?

162. Менеджер по работе с гостями (GRM) видит в CRM-системе, что постоянный гость, прибывающий сегодня, в прошлый раз запрашивал гипоаллергенные подушки и не употреблял глютен. Вопрос. Какое действие GRM наиболее полно соответствует госте-ориентированному подходу?

163. В небольшом загородном отеле на 20 номеров (3*) владелец хочет оптимизировать расходы и объединить должности в СПиР. Вопрос. Какая комбинация должностей наиболее допустима и распространена для линейной структуры такого отеля?

164. Гость опоздал на завтрак на 20 минут. Завтрак официально закончился в 10:00. Гость расстроен, так как у него важная встреча. Вопрос. Какое действие персонала демонстрирует переход от сервико-ориентированного к госте-ориентированному подходу?

- 165.** При проведении управленческого аудита выявлено, что администраторы СПиР тратят более 5 минут на регистрацию одного гостя, потому что вынуждены вручную переносить данные из бумажных анкет в АСУ. Вопрос. Какое корректирующее действие на технологическом уровне будет наиболее эффективным?
- 166.** Горничная сообщает супервайзеру, что в номере после выезда гостя обнаружена сломанная ручка шкафа. Вопрос. Какова правильная последовательность действий неконтактных служб для решения этой проблемы с минимальным дискомфортом для следующего гостя?
- 167.** В отеле 5 звезд происходит конфликт: гость требует бесплатного апгрейда номера, угрожая негативным отзывом, хотя забронировал стандартный номер по акционной цене. Вопрос. Какое действие менеджера выглядит наиболее профессионально и соответствует работе с манипулятивной жалобой?
- 168.** Администратор-стажер не знает, как ответить на вопрос гостя о времени работы бассейна, и говорит: «Я не знаю, эта информация находится в компетенции другой службы». Вопрос. Какая фраза является корректной альтернативой (синтоном), соответствующей принципам превосходного сервиса?
- 169.** Отель внедряет систему «БОНУС» для создания WOW-эффекта. Администратор замечает, что гость празднует годовщину свадьбы. Вопрос. Какой из предложенных вариантов комплимента наилучшим образом соответствует всем критериям системы «БОНУС»?
- 170.** При разработке организационной структуры нового курортного отеля (Resort) 3 звезды на 250 номеров инвестор предлагает исключить должность менеджера по работе с гостями (GRM) и анимационный отдел для экономии. Вопрос. Какой аргумент методически верен для обоснования необходимости этих должностей?
- 171.** В городском отеле выросло количество жалоб на длительную регистрацию: в разные смены администраторы действуют по-разному, повторно спрашивают уже указанные данные, а часть гостей не получает информацию о завтраке и Wi-Fi. Генеральный менеджер поручил разработать новый стандарт заезда. Вопрос: С каких действий следует начать разработку стандарта?
- 172.** Гость жалуется: «В номере холодно», хотя температура в номере +23°C соответствует СанПиН. Вопрос: Определите тип жалобы и выберите верный алгоритм действий.
- 173.** Новый СОР по заезду и регистрации гостя подготовлен и утверждён руководством. Руководитель СПиР предлагает сразу распространить его на все смены и оценить результаты через месяц. Линейные сотрудники предупреждают, что некоторые шаги трудно выполнить при групповом заезде и сбое сканера документов. Вопрос: Как следует организовать внедрение стандарта?

- 174.** В CRM указано, что гости приезжают на годовщину свадьбы. До заезда осталось 20 минут, бюджет администратора на guest amenity - 1 500 рублей. В истории нет согласия на публичные поздравления и нет точных данных о пищевых предпочтениях. Вопрос: Какой вариант соответствует эффекту «вау» и модели БОНУС?
- 175.** Гость требует полный возврат стоимости двух ночей из-за нестабильного Wi-Fi в течение одного часа и угрожает «уничтожить рейтинг отеля». Технический сбой подтверждён, но был устранён быстро; гость продолжал пользоваться услугами и других существенных нарушений не было. Вопрос: Какое решение сохраняет лояльность и защищает интересы гостиницы?
- 176.** Супервайзер Housekeeping трижды за неделю обнаружила, что горничная Мария не пополнила мини-бар в номере 305. При беседе она призналась: «Я забываю проверить мини-бар, когда тороплюсь». Выберите верную последовательность действий по алгоритму корректирующих действий.
- 177.** Администратор СПиР при заезде группы в 15:00 не распечатал заранее регкарты и не подготовил ключи заранее, и группа из-за этого ждала заселения больше часа, что вызвало жалобу. Руководитель проводит беседу по модели SBI. Выберите корректную формулировку.
- 178.** Гость заказал ужин в номер по телефону. Оператор не уточнил количество персон и не назвал время доставки. В итоге гость ждал 50 минут и получил сет на одну персону вместо двух. Вопрос: Какие шаги СОП «Заказ в номер» были нарушены?
- 179.** Гости жалуются на долгое ожидание рум-сервиса со вторника по четверг. Выявлено, что официанты долго ждут служебный лифт, так как он занят горничными, которые спускаются в прачечную за бельем. Выберите оптимальное системное решение.
- 180.** На фразу гостя «У вас ужасно медленный Wi-Fi!» администратор ответил: «Вы - первый, кто нам об этом сказал, у нас всё работало хорошо». Выберите форму корректного решения.
- 181.** При внедрении нового СОП «Заезд» HR-директор предложил ограничиться тренингом и тестированием, после чего сразу ввести данный стандарт в работу на все смены. Вопрос: Какие принципы модели 7/21/365 нарушены и к чему это приведёт?
- 182.** Как правильно сформулировать требование по SMART для официанта?
- 183.** В городском отеле загрузка составляет 98 %. К 13:00 готовы 72 % выездных номеров при целевом значении 95 %. В 14:00 ожидаются 45 заездов, а в 16:00 — группа из 35 человек. Вопрос: Как должен действовать duty manager (дежурный менеджер)?

- 184.** В службе housekeeping 100 % чек-листов заполнены без отклонений, однако жалобы на чистоту ванной выросли на 40 %. Вопрос: Как проверить ситуацию и какое решение принять?
- 185.** Средний рейтинг гостиницы вырос с 4,3 до 4,5. Одновременно с этим гости всё чаще пишут, что вынуждены дважды звонить по заявкам, а показатель усилий гостя ухудшился. Вопрос: Как интерпретировать данные?
- 186.** В отчёте аудитор снизил балл за то, что «улыбка администратора была недостаточно искренней». Руководитель хочет использовать данный результат для дисциплинарного взыскания. Вопрос: Как ему поступить?
- 187.** В системе 92 % инженерных заявок закрыты в пределах SLA, но гости часто звонят повторно по работе кондиционеров. Вопрос: В чём проблема контроля и что следует изменить?
- 188.** Супервайзер хаускипинга проверяет номера только на 3-м этаже, а на 5-м не проверяет никогда, потому что «там работают опытные горничные». Вопрос: Какой принцип операционного контроля нарушен?
- 189.** По итогам месяца NPS отеля составил –5. Вопрос: Что это означает и какие действия необходимы?
- 190.** Руководитель СПиР хочет проверить, соблюдают ли администраторы стандарт приветствия (улыбка, зрительный контакт, 15 секунд). Вопрос: Какой инструмент контроля наиболее объективен для этой задачи?
- 191.** Горничная систематически забывает положить банные халаты. Супервайзер делает устные замечания, но ошибки повторяются. Вопрос: Какое действие соответствует уровню 3 пирамиды контроля?
- 192.** CSAT ресторана составил 72%. Целевое значение — 85%. Вопрос: Какой вывод можно сделать?
- 193.** После внедрения нового СОП для СПиР прошло 2 месяца. Результаты Mystery Guest вернулись к исходному уровню. Вопрос: Какая наиболее вероятная причина?
- 194.** Администратор не предложил гостю дополнительные услуги при заселении. Руководитель применяет модель SBI. Вопрос: Какая формулировка соответствует элементу «Impact» (Влияние)?