

Тема: «Входной контроль».

Цель: Определение уровня первоначальных знаний по компетенции «Администрирование отеля».

1. Средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузла) и сгруппированная в классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованию номеров:

А. Общежитие

Б. Хостел

В. Гостиница

Г. Коммунальная квартира.

2. При входе в отель гостей встречает:

А. Сотрудник службы безопасности отеля.

Б. Хостес

В. Бариста

Г. Швейцар

3. Встреча гостей в аэропорту, и предоставление транспорта до отеля:

А. Транспортировка

Б. Служба Такси

В. Доставка

Г. Трансфер

4. В ответ на заявку о бронировании номера, администратор отеля должен в течении 15 минут отправить гостю:

А. Счет

Б. Подтверждение или отказ о бронировании.

В. Регистрационную карту

Г. Анкету

5. К возможным способам оплаты проживания и дополнительных услуг в отеле относится:

А. Наличные средства

Б. Банковская или кредитная карта

В. Платежное поручение

Г. Оплата по взаимозачету

6. Высота каблука у девушки администратора по стандарту не должна быть:

А. Менее 3 см.

Б. Менее 5 см.

В. Менее 10 см.

Г. Более 5 см.

7. По правилам и стандартам ведения телефонных переговоров. Трубка телефонного аппарата должна быть снята не позднее:

А. 5 звонка

Б. 2 звонка

В. 3 звонка

Г. 8 звонка

8. Документы, дающие право иностранным гражданам находиться на территории РФ:

А. Виза

Б. Миграционная карта

Г. Паспорт

Д. Обратный билет на самолет

9. Обязательным атрибутом форменной одежды администратора гостиницы является:

А. Галстук

Б. Пиджак

В. Жилет

Г. Бейдж