

## **Тема: Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки.**

### **Задание студенту:**

1. Изучить теоретический материал по теме: Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки. Сделать краткий конспект лекции, основные термины и определения выписать в словарь.
2. Дифференцированный зачет – решить итоговый тест (2 варианта).  
Прислать на почту Сергеевой О.В. [asanka2006@mail.ru](mailto:asanka2006@mail.ru)
3. Задание выполнить до 10.06.20

**Рабочее место службы приема, размещения и выписки.** Работа за стойкой – наиболее распространенная и традиционная, она очень ответственна и важна. Стойка – своего рода лицо отеля и, значит, должна выглядеть безупречно. Работа за стойкой ресепшн очень мобильна, служащий находится в постоянном общении с клиентами и коллегами, ведет переговоры по телефону.

Традиционное и привычное место стойки – слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

- стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;
- стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы со стойки сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Служба приема и размещения состоит из двух частей. Front office – собственно стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля. Back office – помещение, которое в обязательном порядке должно располагаться за стойкой, вне поле зрения гостей и несотрудников гостиницы.

**Система электронного учета.** Система учёта является электронной, если законодательством или соглашением сторон, вовлечённых в учётные отношения, установлена возможность полагаться исключительно на данные, находящиеся в электронной форме. Формирование официально оформленных бумажных документов может быть предусмотрено в такой системе как обязательное в части отдельных документов, а также как обязательное по требованию какого-либо лица, взаимодействующего с системой учёта (но не организатора учёта или регистратора), но система должна содержать данные, которые могут быть использованы исключительно в электронном виде. Пополнение и изменение таких данных, осуществляемое исключительно в электронной форме, должно влечь те правовые последствия, которые предусмотрены соответствующим законодательством о данном виде учёта. Не может быть сочтена системой электронного учёта только такая система, в которой в штатном режиме функционирования получение официально оформленных бумажных документов является единственным способом использования учётных данных гражданами или государственными служащими. В системах, не являющихся системами электронного учёта, электронные данные могут быть использованы только для ускорения делопроизводства.

**Использование ИКТ при осуществлении электронного учета.** Электронный учет обладает тем свойством, что функционирование системы учёта в штатном режиме осуществляется с обязательным использованием ИКТ. В электронном учёте существенным образом используются электронные формы организации учётных данных (базы данных, электронные документы, электронные таблицы, иные виды организации информации для хранения и обработки компьютерными средствами). Одновременно с этим бумажные формы также могут присутствовать в электронном учёте – в хранении первичных документов учёта, в виде журналов регистрации выдачи документов гражданам, заверяемых подписями граждан.

В регулировании государственного учёта должна быть проведена граница между ведением электронного учёта и использованием средств ИКТ в ведении традиционного учёта.

Электронным учётом может считаться только такой учёт, в котором хотя бы часть учётных данных может использоваться и предоставляться иным лицам исключительно в электронной форме. Для систем административного учёта использовать данные в электронном виде должно быть возможным именно для определения прав и обязанностей лиц, а также для установления иных правовых последствий учётных событий. При этом для признания какой-либо системы государственного учёта системой электронного учёта не обязательна возможность использования в электронном виде любых учётных данных. Некоторые виды входящих, исходящих или внутренних документов могут в обязательном порядке приниматься в бумажной форме или переводиться в неё. Однако часть имеющих правовую значимость учётных данных должна быть пригодна для использования в электронной форме. Пополнение и изменение таких данных, осуществляемое исключительно в электронной форме, должно приводить к определённым правовым последствиям, предусмотренным соответствующим законодательством о данном виде учёта.

Система государственного учёта может использовать компьютерные технологии и иные средства поддержки ИКТ, но не являться системой электронного учёта в смысле проанализированного выше определения. В этом случае носители цифровой информации могут быть использованы только для ускорения делопроизводства, но не как формы ведения учёта. Нормативная правовая база для таких учётных систем должна содержать однозначное указание на отсутствие правовых последствий внесения изменений в электронные данные.

**Технические средства организации процесса приема, размещения и выписки.***Компьютеризация процесса приема, размещения и выписки. Работа*

*с техническими средствами (принтер, ксерокс и т.д.). Прокатные машины. Многоканальная телефонная станция.*

Рабочие инструменты служащих:

- компьютер;
- лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- авторизационная машина для проката кредитных карточек;
- электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек;
- терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит;
- факс;
- ксерокс;
- детектор для просмотра денег;
- калькулятор, лучше американская модель, печатающая на бумаге все действия и результат;
- информационно-ключевой щит;
- документация;
- канцелярские товары;
- информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено удобно для работы.

Основной рабочий инструмент - автоматизированная система управления.

### **Встреча и прием гостей**

#### **Организация встречи и приема клиентов.**

Первый служащий, с которым гости часто сталкиваются в гостинице высшей категории, - дежурный гаражной службы. Он приветствует подъезжающих гостей, может помочь с размещением багажа на тележке и

отвечает за безопасность транспортного средства. Наиболее часто гаражная служба встречается в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците, и самостоятельная парковка для гостя не удобна.

Швейцары первыми встречают гостей на неофициальном уровне, открывают им двери, спрашивают, чем они могут помочь.

Встреча гостя, обращение к нему по имени и бравый вид – это первая возможность заработать на чай.

Комплименты и пожелания хорошего дня живущим в гостинице – это уместное напоминание о себе.

### **Технология процесса регистрации.**

Расселение гостей является следующим этапом операционного процесса, который состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Возможны два вида встречи: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах); около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа. В небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. В том случае, если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление. Правилom для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю. Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая. В отелях, имеющих автоматизированную систему, регистрация проходит очень быстро. Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из

них заранее забронировали места в гостинице, другие - нет. Поселение в гостиницу клиентов по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут. Известна японская гостиница, где время от приветствия до получения ключа занимает 45 секунд. При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю. Кроме того, в процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Во время этого обсуждения работник гостиницы, владея основами психологии, задает и другие вопросы, которые позволяют судить о платежеспособности гостя. Нормальным для большинства гостиниц является просьба к гостю показать его кредитную карточку, которая является своего рода гарантией его платежеспособности.

### **Регистрация иностранных граждан**

**Особенности регистрации иностранных граждан. Виза** – это специальное разрешение правительства государства на въезд – выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию.

#### **Виды виз:**

- Туристическая виза
- Гостевая виза
- Бизнес-виза
- Виза для участия в культурных мероприятиях
- Виза для участия в спортивных мероприятиях
- Виза для официальных визитов
- Виза для медицинского обслуживания
- Учебная виза

- Транзитная / аэропортовая транзитная виза
- Рабочая виза
- Виза для длительного проживания / воссоединения семьи

## **Учет использования номерного фонда**

### **Документы внутреннего пользования.**

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны к 00.00 ч текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00.00 ч, а заканчивает другой администратор в 24.00 ч тех же суток.

На этаже дежурный по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурная по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

### ***Организация ночного аудита.***

В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье. На службу ночного аудитора возлагается подведение общих итогов дня.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Это процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают, а именно: во время третьей смены – ранним утром. В крупных отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе являются начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

#### **Функциональные обязанности ночного аудита:**

- проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения преискурантов цен и услуг, обоснованности применения скидок;
- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;
- проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или другие негативные проявления;
- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

#### **Выезд гостя из гостиницы**

**Завершающая стадия обслуживания гостя. При расчете оплаты за проживание необходимо учитывать следующее:**

1. Расчетный час в гостинице – 12.00 ч.



2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 текущих суток по московскому времени
3. При размещении до расчетного часа (с 0.00 до 12.00) оплата за проживание не взимается, т.е. плата берется за сутки проживания с 12.00
4. В случае задержки выезда гостей оплата за проживание взимается в таком порядке: не более 6 ч. после расчетного часа – почасовая оплата, от 6 до 12 ч после расчетного часа – оплата за половину суток, от 12 до 24 после расчетного часа – оплата за полные сутки (если нет почасовой оплаты)
5. При проживании менее суток (24 ч) оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

### **Правила расчета оплаты за проживание:**

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом —12 ч текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 ч той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на двенадцать часов, оплата взимается за сутки.

### **Пояснения к примерам расчета оплаты за проживание**

	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время	Дата	Время
Заезд	01.01	1 1.00	01.01	7.00	01.01	12.00	01.01	20.00	01.01	23.00
Выезд	02.01	10.00	03.01	8.00	03.01	15.00	03.01	20.00	03.01	1.00
Количество	1	2	3	2,5	2					
	сутки	сутки	суток	суток	суток					
			3 часа							

опла-  
чиваемых  
суток

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» Исполнитель должен обеспечить предоставление льгот категориям лиц, имеющим право на получение льгот в соответствии с действующим законодательством. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, должен размещаться в помещении службы приема в удобном для обозрения месте.

**Порядок расчета за проживание.** В гостинице установлена посуточная форма оплаты проживания. Плата за проживание в гостинице по общему правилу взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа 12.00 взимается плата за услугу «ранний заезд» (с 00.00 до 12.00) и составляет 30% от стоимости номера. За предварительное бронирование номеров администрация гостиницы вправе взимать плату 25% от стоимости номера за первые сутки.

При не заезде гостя, а так же поздней аннуляции (менее, чем за одни сутки до расчетного часа), администрация гостиницы вправе применить штрафные санкции в размере стоимости номера за сутки. При оплате проживания в гостинице за наличный расчет и по кредитным картам, гостю выдается один экземпляр счета и кассовый чек.

Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по кредитным картам “Visa”, “Visa Electron”, “Master card”, “Master Card Electronic”, “Maestro”. Плата за дополнительное место, взимается согласно прейскуранту гостиницы.

### **Стандарты качества обслуживания при выписке гостей**

1. Выписка гостя из гостиницы должна осуществляться быстро.
2. Приветствуйте гостя радушно, сердечно и незамедлительно.

3. Не игнорируйте гостя, даже если все сотрудники заняты.
4. Гости не должны ждать кассира более 2 минут.
5. Спросите, доволен ли гость.
6. Проверьте досье гостя вместе с ним.
7. Узнайте у гостя, нет ли дополнительных расходов, еще не внесенных досье.
8. Отдайте гостю счет в папке/конверте.
9. Кассир должен спросить, когда номер будет освобожден.
10. Поблагодарите гостя за проживание в отеле.
11. Предложите ему забронировать любой отель.
12. Предложите помощь с багажом.
13. Попрощайтесь.
14. Выписка должна занимать не более 8 минут.

### **Технология выполнения различных видов уборочных работ**

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. При уборке номеров необходимо прежде всего их проветрить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем стелют одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств

нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода за ними. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним самих проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи, смоченной полиролью. Затем, дав поверхности высохнуть в течение 15 — 20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу; сухой — книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть

их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) — сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели — щетка с ворсом, для стыков мебели — щелевая насадка без щетки; для драпировок — щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков); пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Лучше всего отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником — движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладки и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

После окончания уборки в номере, а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часов стрелки, чтобы ничего не было пропущено, надо тщательно проветрить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Вещи должны храниться только в камере хранения.

**Генеральная уборка.**Целью проведения генеральной уборки является следующее:

- осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;
- охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;
- произвести санитарно-гигиенические мероприятия, которые по нормативным срокам совпадают с проведением генеральной уборки;
- осуществить мероприятия косметического ремонта в номере (подкраску, подклейку обоев и т.д.);
- убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем.

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят:

- мытье стен, протирка их насухо;
- чистка вентиляционных решеток;
- чистка драпировок, матрасов, перин;
- чистка, мытье окон и дверей;
- дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов;
- механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток;

- мытье оконных внутренних рам 2 раза в год; механизированная уборка и чистка штор; стирка гардин;
- мытье осветительных приборов.

Генеральная уборка производится 1 раз в 7—10—14 дней. Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки.

**Уборка забронированных номеров.** Целью проведения уборочных работ является следующее:

- обеспечить полную готовность номера к приезду гостя, забронировавшего данный номер.

В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день уборка забронированных номеров осуществляется в первую очередь.

Этот вид уборки производится накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром, ежедневно 1 раз в сутки за определенное число дней перед приездом гостя.

В объем уборочных работ забронированных номеров входят:

- сухая протирка;
- влажная протирка;
- влажная уборка пола.
- Экспресс-уборка

Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

В объем работ экспресс-уборки входят:

- удаление мусора из номера;
- уборка и мытье посуды; протирка обеденного стола; перестил постельного белья; смена постельного белья;
- уборка в санузле индивидуального пользования: мытье раковин, ванной, унитаза; приготовление ванны; смена полотенец;
- мытье пола или механизированная уборка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых в номерах гостиницы, осуществляются с обязательным применением уборочного инвентаря и



уборочных материалов. Правильное использование уборочного инвентаря и материалов, а также хранение и уход за ними являются важным мероприятием в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

**Технология уборки помещений общего пользования.** К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность содержания группы этих помещений состоит в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

- мытье полов с моющими средствами;
- механизированная уборка полов;
- натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;
- чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал;
- удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков;
- удаление мусора и мытье пепельниц;
- удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности:

- проветривание помещений;
- удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, под-цветочниц, зеркал и т.д.;
- удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;
- мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками.

Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины и т.д., потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца необходимо протирать поверхность стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы.

Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости.

В дневное время суток уборщицы и швейцары следят за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек и т.д.

**Уборка санузлов (в номерах и общего пользования).** Уборка санузлов индивидуального пользования. К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду — прорезиненный фартук, резиновые или капролактамовые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности:

- зеркало;
- стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности;
- умывальник;
- ванна;
- кафельные плитки стен;
- унитаз;
- биде;
- пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. Туалетную полочку с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют туалетный стаканчик и мыльницу.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Также моются унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протираются чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моется вся поверхность стены.

Последним моется унитаз. Для этого горничная обязательно должна надеть перчатки. Сначала горячей водой обливают внутренние стенки унитаза, затем натирают их чистящей пастой с помощью ерша, промывают горячей водой и ополаскивают дезинфицирующим раствором. Так же раствором хлорки промывают крышку и ручки унитаза, держатель для туалетной бумаги и дверные ручки. В случае утечки воды или других неисправностей горничная сообщает старшей горничной или дежурной по этажу о необходимости вызова сантехника.

Резиновый коврик в душевой несколько раз промывают горячей и холодной водой, а затем ополаскивают хлоркой.

В номерах высшей категории в ванной комнате должны стоять табурет с легкодезинфицируемым покрытием и подставка для чистки обуви. Они моются влажной тряпкой и тоже дезинфицируются.

После окончания уборки горничная проверяет наличие в санузле туалетной бумаги и фирменного мыла, исправность розетки для бритвы и чистоту полотенец (при необходимости их заменяют на новые).

**Уборка санузлов общего пользования.** В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят:

- протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами;

- мытье умывальников, унитазов, писсуаров;
- протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов;
- протирание дверей и перегородок, мытье пола.

По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а также ежемесячно протираются светильники.

При ежедневной уборке душевых общего пользования соблюдается следующий порядок:

- протираются зеркала в комнатах для раздевания;
- удаляется пыль с банкеток, вешалок для одежды;
- протираются банкетки с легкодезинфицирующим покрытием;
- моются настенные мыльницы, резиновые коврики;
- протираются кафельные стены;
- удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мытьем, моются полы.

Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий: надеть форменную одежду (ее вид зависит от гостиницы), обувь; получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ; получить ключи от номеров; проверить наличие и состояние инвентаря; получить чистое белье; получить рекламные материалы; укомплектовать тележку горничной

Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя уборочный инвентарь:

- швабра, совок;
- 2 ведра;
- мешок для грязного белья;
- мешок для мусора;

- щетки;
- ветошь;
- резиновые перчатки;

уборочные материалы:

- чистящие средства;
- моющие средства;
- дезинфицирующие средства;
- средства для отмывания всех видов поверхностей;
- средство для полов с любым видом покрытия;
- воскодержающие средства для натирания;
- жирорастворяющие средства;
- средства для чистки пластиковых поверхностей;
- средство для обработки деревянной мебели;
- дезодорирующие средства;
- устройство для мытья окон;
- съемные насадки для мытья и дезинфекции;
- хлопчатобумажные съемные насадки для уборки;
- прорезиненный фартук;

набор принадлежностей индивидуального пользования:

- туалетная бумага;
- набор гигиенических салфеток;
- бумажные полотенца;
- жидкое мыло;
- туалетное мыло; чистое белье;
- набор рекламных материалов.

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м<sup>2</sup>). Сухая протирка:

35 с;

- зеркало — 37 с;
- кровать — 39 с;
- стенка — 6 мин; с
- тол письменный — 53 с;
- стол обеденный — 53 с;
- стул — 20 с;
- телевизор — 42 с;
- холодильник — 24 с;
- платяной шкаф — 82 с.

#### Влажная протирка:

- зеркало — 90 с;
- кровать — 128 с;
- плинтус — 12 с;
- стеклянная полочка стена — 50 с;
- стена кафельная — 65 с;
- холодильник — 50 с.

#### Мытье:

- плинтус — 19 с;
- стенка кафельная — 122 с;
- сервиз на 12 персон — 21 мин;
- холодильник — 6 мин.

#### Чистка пылесосом:

- диван — 45 с;
- кровать — 45 с;
- кресло — 22 с;
- подушка — 39 с;
- перина — 77 с;
- шерстяное одеяло — 185 с.

Шторы сдаются в химчистку 2 раза в год.

Прежде чем приступить к выполнению какого-либо вида уборочных работ, горничная должна четко знать правила поведения в номере. Культура поведения горничной и вообще персонала является важным критерием для определения уровня культуры обслуживания в данном заведении. Нарушение этих правил наказуемо вплоть до увольнения.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере;
- смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- курить в номере; сидеть в номере без дела; сидеть с гостем;
- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;
- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

## **Итоговый тест**

### **Вариант 1**

*Выберите из предложенных вариантов правильные ответы*

1. НЕДОСТАТКАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ:
  1. длительность процедур принятия решений;
  2. исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
  3. появление тенденций чрезмерной централизации;
  4. лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
  5. относительно застывшая организационная форма.

2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ:

1. прохождение профессиональной подготовки;
2. знание компьютера и специализированных программ;
  - с) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
  - д) поведение и внешний вид;
  - е) вредные привычки.

3. Бесплатные ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:

- а) услуга «будильник/побудка»;
- б) визовая поддержка;
- с) вызов такси;
- д) обмен валюты;
- е) предоставление медицинской аптечки.

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА:

- а) безопасность;
- б) консьерж;
- с) туалетные принадлежности;
- д) обмен валюты;
- е) уборка номера.

5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:

- а) фамилия и имя звонящего;
- б) причина звонка;
- с) дата и время телефонного звонка;
- д) сумма за разговор;
- е) дата рождения.



***Выберите из предложенных вариантов правильный ответ***

6. ДОКУМЕНТ ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:

- a) ваучер;
- b) анкета гостя;
- c) карта гостя;
- d) таймшер;
- e) бланк клиента.

7. СЛУЖБА, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ВОПРОСАМИ ОПЕРАТИВНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ:

- a) служба обслуживания номерного фонда;
- b) служба приема и размещения;
- c) административная служба;
- d) финансовая служба;
- e) служба дополнительных услуг.

8. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ХРАНИТСЯ У:

- a) директора гостиницы;
- b) старшей горничной;
- c) начальника инженерно-технической службы;
- d) администратора СПиР;
- e) охранника отеля.

9. ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ ГОСТЯ:

- a) фиксированный талон;
- b) таймшер;
- c) карта гостя;
- d) кредитная карта;
- e) ваучер.

10. УКАЖИТЕ СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:

- a) 3 дня;
- b) от несколько недель до одного дня;
- c) от месяца до одного дня;
- d) неделя;
- e) 1 день.

11. СПЕЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ГОСТЮ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ:

- a) заявка;
- b) электронное письмо;
- c) письмо с номером подтверждения заявки;
- d) дорожный чек;
- e) ваучер.

12. ПОКАЗАТЕЛИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- a) тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- b) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- c) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

13. СЛУЖБА ПОДРАЗДЕЛЯЮЩАЯ НА УЧАСТКИ, ИМЕЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ: КАССИРА, КОНСЬЕРЖА, НОЧНОГО ПОРТЬЕ:

- a) служба обслуживания номерного фонда;
- b) административная служба;
- c) технологическая служба;
- d) служба приема и размещения;
- e) вспомогательная служба.

14. ДОКУМЕНТЫ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТОМ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ:

- a) паспорт, удостоверение личности офицера;
- b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- c) регистрационный талон;
- d) карта гостя, паспорт;
- e) характеристика организации.

15. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ, ДОПУСКАЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- a) кредитными картами, ваучером;
- b) переводами;
- c) наличными в иностранной валюте, ваучером.

16. В КАКОМ СЛУЧАЕ В ГРАФЕ «ПРИМЕЧАНИЯ» УКАЗЫВАЮТ ПРЕДЫДУЩЮЮ РЕГИСТРАЦИЮ:

- a) если клиент переселяется из номера в номер;
- b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- c) при поселении иностранного клиента;
- d) при продлении проживания иностранного клиента.

17. ФУНКЦИИ ОТНОСЯЩИЕСЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ НОЧНОГО АУДИТА:

- a) проверка платежеспособности гостя;
- b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- c) предотвращение утечек информации;
- d) ведение параллельного учета.

18. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ, ЧТО НЕОБХОДИМО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ПРОВЕРИТЬ У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА:

- a) регистрацию;
- b) наличие заграничного паспорта;
- c) срок действия визы;
- d) номер подтверждения бронирования;
- e) штамп о пересечении границы.

19. ИНФОРМАЦИЯ ФИКСИРУЕМАЯ ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ В РЕГИСТРАЦИОННОМ ЖУРНАЛЕ В СЛУЧАЕ ЖАЛОБЫ ГОСТЯ:

- a) точное время получения жалобы, ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
- b) ФИО гостя и номер комнаты ;
- c) точное время получения жалобы, ФИО гостя;
- d) ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

20. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОСТРОЕНАЯ НА БАЗЕ ТРАНСФОРМЕРА «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»:

- a) «Эдельвейс»;
- b) «Синимекс»;
- c) «Актис»;
- d) «Интеротель».

***Напишите***

21. ЭТАПЫ ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

б)

22. СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:

1)

2)

3)

5)

6)

7)

8)

9)

23. ВИДЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

1)

2)

*Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово*

24. ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ: ГАРАНТИРОВАННОЕ, НЕГАРАНТИРОВАННОЕ, \_\_\_\_\_.

25. РЕЗУЛЬТАТ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, ОДНОГО ДЕЙСТВИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ОСУЩЕСТВЛЕННОГО ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ, НАЗЫВАЕТСЯ \_\_\_\_\_.

*Установите соответствие*

26.

СОКРАЩЕНИЯ

РАСШИФРОВКА

1) FB

а) трехместный номер без ванны и душа

2) SV

- b) двухместный номер с ванной
- 3) DBLB
- 4) QADS
- 5) TRPN
- c) полный пансион
- d) вид на море
- e) четырехместный номер с душем

## **Вариант 2**

***Выберите из предложенных вариантов правильные ответы***

### **1. КЛИЕНТЫ ИМЕЮЩИЕ СТАТУС vip-ГОСТЯ:**

- 1. гость-инкогнито;
- 2. стюардесса;
- 3. знаменитость;
- 4. чиновник;
- 5. служащий.

### **2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ БАГАЖИСТОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:**

- a) доставка багажа к месту проживания гостей;
- b) доставка цветов в номер;
- c) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- d) помощь служащим парковки автомобилей;
- e) проводы гостя.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ВАУЧЕРЕ:**

- a) фамилия клиента и родственники гостя;
- b) адрес турфирмы и ее полные реквизиты;

- с) стоимость услуг и их перечень;
- д) название и государственный номер лицензии турфирмы;
- е) ФИО гостя.

4. В КАКИХ СЛУЧАЯХ КАССИР ПРОИЗВОДИТ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ:

- а) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- б) по желанию клиента;
- с) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
- д) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
- е) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.

1. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ НОЧНОЙ СМЕНЫ СЛУЖБЫ РЕСЕПШН (С 23:00 ДО 7:00):

- 1. информирование гостей по широкому кругу вопросов;
- 2. поселение, обслуживание, выписка клиента;
- 3. отчет работы отеля за предыдущий день;
- д) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице;
- е) производить побудку клиентов.

***Выберите из предложенных вариантов правильный ответ***

6. ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- б) услуги химчистки;
- с) контроль систем теплоснабжения;
- д) контроль технического оборудования;
- е) регистрация и размещение и выписка гостей.

6. К ЖИЛЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ В ГОСТИНИЦЕ ОТНОСИТСЯ:

- a) вестибюль;
- b) административные помещения;
- c) помещения общественного значения;
- d) номера всех категорий;
- e) хозяйственные помещения.

8. В ДОГОВОРЕ МЕЖДУ ГОСТИНИЦЕЙ И ТУРФИРМОЙ УКАЗАНО:

- a) сколько стоит номер в гостинице;
- b) скидки на оплату проживания;
- c) категория номера и количество туристов;
- d) фамилии туристов;
- e) статус гостя.

9. В КАКОЙ СЛУЖБЕ ГОСТИНИЦЫ ОТ 50 И БОЛЕЕ ПРОЦЕНТОВ ВСЕГО ШТАТА СОТРУДНИКОВ:

- a) административная служба;
- b) служба обслуживания номерным фондом;
- c) служба приема и размещения;
- d) коммерческая служба;
- e) инженерно-техническая служба.

10. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ НОЧНОГО АУДИТОРА СОСТОЯТ:

- a) в контроле, чтобы персонал не спал;
- b) в контроле за ночной уборкой номеров;
- c) в контроле за гостями;
- d) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги;
- e) контроль за безопасностью гостиницы.

11. В КАРТЕ ГОСТЯ УКАЗЫВАЕТСЯ:

- a) возраст клиента;



- b) сколько человек проживает в номере;
- c) тип номера;
- d) стоимость номера;
- e) имя клиента и дата заезда-отъезда.

12. ЦЕНА ЗА НОМЕР ИЛИ МЕСТО В ГОСТИНИЦЕ НЕ ЗАВИСИТ ОТ:

- a) количества дней пребывания в гостинице;
- b) сезона;
- c) % занятости номеров;
- d) погодных условий;
- e) низкого спроса на гостиницу.

13. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ТУР ГРУППЫ В ГОСТИНИЦУ ЕЕ РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ АДМИНИСТРАТОРУ:

- a) направление турфирмы;
- b) договор;
- c) билеты;
- d) письмо-приглашение;
- e) разрешение на поселение.

14. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- a) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- b) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- c) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
- d) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- e) поселение «от стойки».

15. РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОСЕЛЕНИЕ:

- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
- b) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
- c) документ учета использования номерного фонда;
- d) документ на получение ключа от номера;
- e) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице.

16. ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ЗАПОЛНЯЕТ:

- a) дежурный по этажу;
- b) дежурная горничная;
- c) швейцар;
- d) дежурный администратор;
- e) посыльный.

17. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ГОСТЯ В ДРУГОЙ, БОЛЕЕ ДОРОГОЙ НОМЕР, КЛИЕНТУ ВЫПИСЫВАЕТСЯ:

- a) счет на дополнительные услуги;
- b) разрешение на поселение;
- c) приглашение на ужин;
- d) карта гостя;
- e) счет на доплату.

18. ПОСЛЕ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ ГОСТЕМ, АДМИНИСТРАТОР ВЫПИСЫВАЕТ ЕМУ:

- a) пропуск;
- b) разрешение на поселение;
- c) счет;
- d) визитную карту.

19. «ЭКСПРЕСС-ОПЛАТА ГОСТИНИЧНОГО СЧЕТА» ИСПОЛЬЗУЕТСЯ:

- a) при оплате кредитными картами;
- b) при оплате депозитом;
- c) при оплате ваучером;
- d) при оплате наличными.

## 20. КРИТЕРИИ ВЫБОРА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ:

- a) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных и программных средств;
- b) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
- c) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование разных видов оплаты.

### *Напишите*

## 21. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

## 22. В МИНИ-ОТЕЛЯХ ЗА СТОЙКОЙ РЕСЕПШН ДОПОЛНИТЕЛЬНО НАХОДИТСЯ:

- 1)
- 2)
- 3)
- 5)

23. РАБОЧЕЕ МЕСТО АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ РАЗДЕЛЕНА НА ДВЕ ЗОНЫ:

- 1)
- 2)

*Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово*

24. ВИДЫ ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ: НАЛИЧНЫМИ, КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ ДЕНЬГАМИ, \_\_\_\_\_.

25. ФАКТИЧЕСКОЕ НЕПРЕБЫТИЕ ТУРИСТА В ГОСТИНИЦУ, В ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ ДЕНЬ ЗАЕЗДА ИЛИ АННУЛЯЦИИ ЗАКАЗА, СДЕЛАННАЯ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 24 ЧАСА ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА, УКАЗАННОЙ В ЗАКАЗЕ, НАЗЫВАЕТСЯ \_\_\_\_\_.

*Установите соответствие*

26.

СОКРАЩЕНИЯ

РАСШИФРОВКА

- 1) HB
- a) двухместный номер с ванной и гостиной люкс
- 2) SUTA
- b) пятиместный номер с ванной
- 3) DBLS
- 4) QUINB
- 5) SSV
- c) боковой вид на море
- d) полупансион
- e) двухместный номер с душем