**Отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

вопросы приема и размещения отдыхающих

(служба размещения и обслуживания)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(фамилия, имя, отчество – полностью, должность)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вопрос |  | Варианты  ответов | Примечание |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг Тарифный план/  Room rate это: | а) | тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок |  |
| б) | тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок, условия их применения |  |
| в) | тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок, условия их применения, а также включенные в стоимость дополнительные услуги |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, категория номера «люкс» это: | а) | номер в гостинице общей площадью не менее 30 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| б) | номер в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| в) | номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг статус номера:  «Выведен из эксплуатации» означает: | а) | номер, выведенный из продажи на длительный срок (реконструкция, перепланировка и др.) |  |
| б) | временную блокировку номера (не вычитается из общего количества номеров), причиной которой может быть устранимая в течение дня проблема – плохой запах, устранимая поломка оборудования, необходимость замены какой-либо мебели в нем, генеральная уборка, запланированные работы по борьбе с вредителями и прочее |  |
| в) | он не продается, и гостей не заселяют; эти номера вычитаются от общего количества доступности к продаже номеров всего номерного фонда объекта размещения |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, первая категория номера (стандарт) это: | а) | номер в гостинице, общей площадью от 10 до 14 кв.м., состоящий из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| б) | номер в гостинице, состоящий из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| в) | номер в гостинице, общей площадью до 30 кв.м., состоящий из 1 жилой комнаты с одной/двумя кроватями, санузлом |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, к номерам высшей категории относятся: | а) | «люкс», «апартамент» |  |
| б) | «люкс», «апартамент», сюит», «джуниор-сюит» |  |
| в) | «студия», «сюит», «джуниор-сюит», «апартамент», «люкс» |  |
|  | Цена номера (места в номере) это: | а) | стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену |  |
| б) | стоимость временного проживания |  |
| в) | стоимость временного проживания, включая услуги по бронированию |  |
|  | Гостиничные услуги это: | а) | комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице |  |
| б) | комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем |  |
| в) | комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая услуги по бронированию |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг Группа Гостей/  Group of guests это: | а) | группа лиц, в количестве не менее 8 человек, имеющих одинаковые параметры проживания: единую дату прибытия, убытия, срок проживания и план питания |  |
| б) | группа лиц, в количестве не менее 12 человек, имеющих одинаковые параметры проживания: единую дату прибытия, убытия, срок проживания и план питания |  |
| в) | группа лиц, в количестве не менее 10 человек, имеющих одинаковые параметры проживания: единую дату прибытия, убытия, срок проживания и план питания |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг:  Регистрационная карта/Registration card это: | а) | карта регистрации гостя |  |
| б) | заключенный на основе публичной оферты и/или корпоративного договора между гостем и КСР срочный договор на оказание услуг проживания |  |
| в) | вид документа, подтверждающий возможность бронирования номера |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, категория номера  «апартамент» это: | а) | номер в гостинице общей площадью не менее 50 кв. м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник) |  |
| б) | номер в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с 2-спальной кроватью, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, посудомойка/раковина для мытья посуды, комплект посуды, холодильник/мини-холодильник) |  |
| в) | номер в гостинице общей площадью не менее 40 кв. м, состоящий из 2 и более комнат (гостиной/столовой/и спальни), с кроватью, с мини-кухней (панель электроплиты/микроволновая печь, вытяжка, чайник, раковина для мытья посуды, холодильник/мини-холодильник) |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг в обязательном порядке рядом с администратором должны быть следующие документы: | а) | журнал передачи смены (LOG BOOK) с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену, телефонный справочник объекта размещения, справочник услуг объекта размещения |  |
| б) | журнал передачи смены (LOG BOOK) с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену, телефонный справочник объекта размещения, справочник услуг объекта размещения, справочник услуг сторонних организаций (такси, доставка цветов и пр.), а также рекламно-информационная информация, выдаваемая по запросу гостя |  |
| в) | журнал передачи смены (LOG BOOK) с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену, телефонный справочник объекта размещения, справочник услуг объекта размещения, а также  рекламно-информационная информация, выдаваемая по запросу гостя |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг Базовый тариф/Rack Rate это: | а) | опубликованный публичный тариф на проживание в КСР (доме отдыха) по видам гостиничного продукта и являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре |  |
| б) | опубликованный публичный тариф на проживание в КСР (доме отдыха) по видам гостиничного продукта |  |
| в) | внутренний тариф на проживание в КСР (доме отдыха) |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг Регистрационная карта/Registration card должная содержать следующую информацию: | а) | фамилию, имя и отчество гостя, дату и место рождения, гражданство, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего, адрес проживания по месту постоянной регистрации, даты проживания в объекте размещения (дата заезда, дата выезда), категорию номера и номер комнаты, стоимость номера, если плательщиком является проживающий гость, согласие на обработку персональных данных, выдержку из правил проживания в объекте размещения, контактный телефон/адрес электронной почты |  |
| б) | фамилию, имя и отчество гостя, дату и место рождения, гражданство, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего, адрес проживания по месту постоянной регистрации, даты проживания в объекте размещения (дата заезда, дата выезда), стоимость номера, если плательщиком является проживающий гость, согласие на обработку персональных данных, выдержку из правил проживания в объекте размещения |  |
| в) | фамилию, имя и отчество гостя, дату и место рождения, гражданство, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего, адрес проживания по месту постоянной регистрации, даты проживания в объекте размещения (дата заезда, дата выезда), категорию номера и номер комнаты, стоимость номера, если плательщиком является проживающий гость, согласие на обработку персональных данных, контактный телефон/адрес электронной почты |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг предусматриваются следующие виды счетов проживающих гостей/Guestfolio | а) | открытый по номеру комнаты проживания личный счет гостя; открытый личный счет гостя, если он не проживает в объекте размещения; счет группы гостей |  |
| б) | открытый по номеру комнаты проживания личный счет гостя; счет компании, туроператора, турагента для начислений по текущей активности |  |
| в) | открытый по номеру комнаты проживания личный счет гостя; открытый личный счет гостя, если он не проживает в объекте размещения; счет группы гостей; счет компании, туроператора, турагента для начислений по текущей активности |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг основные виды процедуры регистрации гостя: | а) | по предварительному бронированию, без бронирования, а также регистрация индивидуального гостя и группы гостей |  |
| б) | по предварительному бронированию, без бронирования |  |
| в) | по предварительному бронированию, без бронирования, а также регистрация индивидуального гостя |  |