



**КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА  
И МЕНЕДЖМЕНТА №23**

## **Заключительный этап**

### **Всероссийской олимпиады профессионального мастерства**

**обучающихся по специальности СПО**

**43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**18-20 мая 2015г**

## **ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

1. Номер для семьи с двумя смежными комнатами называют:
  - a) President;
  - b) Single;
  - c) Family studio;**
  - d) Studio.
  
2. Основная услуга в гостиничном бизнесе:
  - a) Предоставление услуг бизнес-центра;
  - b) Предоставление услуг прачечной;
  - c) Предоставление размещения;**
  - d) Предоставление услуг конференц-зала.
  
3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:
  - a) Служба приема и размещения;
  - b) Служба консьержей;
  - c) Служба бронирования;
  - d) Банкетная служба.**

4. Установите правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь:

1. Подколоть к первоначальному письму новую заявку на коррекцию.
  2. Внести изменения в программу.
  3. Отправить письмо-подтверждение новых условий брони клиенту.
  4. Сложить все письма (заявку и коррекцию) в действующую картотеку.
  5. Найти в картотеке первоначальное письмо-заявку на бронирование.
- a) 1-2-3-4-5;  
b) 5-4-1-3-2;  
**c) 2-5-1-3-4;**  
d) 1-3-2-5-4.

5. При поселении туристической группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- a) Договор;
- b) Билеты;
- c) Направление туристской фирмы;**
- d) Реквизиты туристской фирмы.

6. Функции отдела бронирования:

- a) Контроль технического оборудования;
- b) Осуществление предварительного заказа мест и номеров в гостинице;**
- c) Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- d) Услуги химчистки.

7. Единый расчетный час в гостинице:

- a) 10:00 часов текущих суток по местному времени;
- b) 12:00 часов текущих суток по местному времени;**
- c) 14:00 часов текущих суток по местному времени;
- d) 16:00 часов текущих суток по местному времени.

8. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

- a) Сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты;
- b) Категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих;

**с) Число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты;**

d) Категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты.

9. Аббревиатура, принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked), означает:

a) Количество номеров, отменяемых в последний момент;

**b) Количество забронированных номеров;**

c) Количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей;

d) Среднестатистический размер допустимых перебронирований.

10. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

**a) Переводит бронь в разряд негарантированной;**

b) Отменяет бронирование;

c) Ничего не делает;

d) Заносит клиента в «черный список».

11. Разрешение на поселение:

a) Документ, по которому клиент производит оплату за проживание;

b) Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице;

**c) Документ, дающий право на занятие номера и места в гостинице;**

d) Гарантия, что оплата произведена.

12. Двойное бронирование – это:

**a) Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату;**

b) Бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату;

c) Бронирование на одну фамилию два номера на разные даты;

d) Бронирование на одну фамилию два номера различной категории;

13. Специальное уведомление о том, что гостью будет предоставлено размещение в гостинице

a) Заявка;

b) Электронное письмо;

**c) Письмо с номером подтверждение заявки;**

d) Дорожный чек.

14. Ведомость движения номерного фонда:

- a) Дежурный по этажу;
- b) Дежурная горничная;
- c) Посыльный;
- d) Дежурный администратор.**

15. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

- a) Паспорта;
- b) Уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- c) Заявки на бронирование мест;
- d) Карты гостя.**

16. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- a) Сроки действия визы;**
- b) Из какой страны прибыл;
- c) Дату рождения клиента;
- d) Адрес постоянной регистрации.

17. Ночной аудит – это:

- a) Начисления и возвраты по счетам;
- b) Проверка статуса номеров;
- c) Проверка и закрытие финансовой даты;**
- d) Проверка первичных документов.

18. К глобальным системам бронирования отелей относится:

- a) Galileo;**
- b) Fidelio;
- c) Amadeus;
- d) Sabre.

19. При переводе гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- a) Карта гостя;
- b) Счет на доплату;**
- c) Разрешение на поселение;
- d) Счет дополнительных услуг.

20. В гостинице возможны следующие виды встреч гостей:

- a) У стойки регистрации;
- b) У стойки регистрации и на вокзале;**
- c) У стойки регистрации, на вокзале и на автостоянке;
- d) У стойки регистрации, на вокзале, на автостоянке и в номере.

21. Резидентные гостиницы это:

- a) Отели на дорогах;
- b) Отели для длительного проживания;**
- c) Отели в центре города;
- d) Отели для бизнесменов.

22. Документ, свидетельствующий о регистрации иностранного гражданина по месту пребывания:

- a) Паспорт;
- b) Виза;
- c) Миграционная карта;
- d) Уведомление о прибытии.**

23. Услугу по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называют:

- a) Транзит;
- b) Экскурсия;
- c) Тур;
- d) Трансфер.**

24. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя, - это:

- a) Портье;
- b) Телефонные операторы;
- c) Кассиры;**
- d) Консьержи.

25. Обязанности портье:

- a) Контроль своевременной оплаты всех видов услуг;
- b) Отвечает за хранение и намагничивание ключей от номера;**
- c) Получение оплаты за проживание;
- d) Проверка данных паспорта.

26. Основные функции ночного аудита:

- a) В контроле за ночной уборкой;
- b) В контроле за персоналом ночной смены;
- c) В проверке начисленных платежей на счета гостей;**
- d) В побудке гостей к определенному времени.

27. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- a) Услуги прачечной;
- b) Услуги переводчика;
- c) Экскурсионные услуги;
- d) Пользование медицинской аптечкой.**

28. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- a) Трансфер;
- b) Побудку к определенному времени;**
- c) Дополнительный комплект белья;
- d) Услуги room-service.

29. Выберите из предложенных меню английский завтрак:

- a) Яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок;**
- b) Омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты;
- c) Сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода;
- d) Блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок.

30. Основные функции службы общественного питания:

- a) Оказание услуг связи;
- b) Оказание бытовых услуг;
- c) Организация и обслуживание банкетов;**
- d) Анализ состояния гостиничного рынка.

31. Служба по предоставлению питания в номер:

- a) Room-service;**
- b) Ресторанная служба;
- c) Служба приема и размещения;

d) Служба обслуживания.

32. Загрузка гостиницы не зависит от:

- a) Сезона;
- b) Экономической ситуации в стране;
- c) Погоды;**
- d) Политической ситуации в стране.

33. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- a) От 12.00 до 24.00 часов текущих суток;**
- b) Не более 6 часов после расчетного часа;
- c) При проживании не более суток (первые сутки);
- d) От 6.00 до 12.00 часов текущих суток.

34. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- a) Обслуживание гостей в номерах;**
- b) Бронирование номеров;
- c) Вопросы по организации презентаций;
- d) Оказание услуг справочной службы.

35. Основные функции коммерческой службы:

- a) Оперативное и стратегическое планирование;**
- b) Косметический кабинет;
- c) Массаж;
- d) Спортивно-оздоровительный центр.

36. Гостиничная анимация – это:

- a) Своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;**
- b) Целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;
- c) Программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;

d) Своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

37. Временная структура управления – это:

- a) Линейная
- b) **Матричная**
- c) Дивизионная
- d) Линейно-функциональная

38. Перечислите, что входит в счёт:

- a) Бронирование, проживание;
- b) Проживание, дополнительные услуги;
- c) **Бронирование, опоздание, проживание, дополнительные услуги;**
- d) Проживание.

39. В зависимости от способа коммутации телефонные станции могут быть:

- a) Мини-АТС;
- b) **Аналоговыми и цифровыми;**
- c) Учрежденческие автоматические телефонные станции;
- d) Офисные телефонные станции.

40. Если здание состоит из изолированных друг от друга одинаковых планировочных элементов — секций, то оно представляет композицию:

- a) Зальную;
- b) Коридорную;
- c) **Секционную;**
- d) Центрическую.

41. Текущий ремонт подразделяется на виды:

- a) Выборочный, целевой;
- b) **Непредвиденный, планово-предупредительный;**
- c) Внезапный, плановый;
- d) Внеплановый, предупредительный.

42. В зависимости от зоны действия вентиляция может быть:

- a) Приточно-вытяжной;
- b) Приточной;



- c) **Общеобменной и местной;**
- d) Естественной.

43. Формы обслуживания на этаже бывают:

- a) **Автономная, полуавтономная, централизованная;**
- b) Централизованная, стационарная, вызывная;
- c) Входящая в перечень услуг, дополнительная, платная;
- d) Вспомогательная, дополнительная, VIP-обслуживание.

44. В зависимости от происхождения и характера загрязнения канализацию разделяют на:

- a) **Бытовую, ливневую и производственную;**
- b) Производственную дворовую и уличную;
- c) Бытовую, внутреннюю и уличную;
- d) Внутреннюю, производственную уличную;

45. Для локального тушения пожара и загораний, охлаждения строительных конструкций и подачи сигнала о пожаре служит:

- a) Автоматические средства оповещения;
- b) **Спринклерная система;**
- c) Дренчерная система;
- d) Спринклерный ороситель.

46. Комплекс устройств для нагрева, охлаждения, осушения, увлажнения, перемещения и распределения воздуха по отдельным помещениям называется:

- a) Системой искусственного климата;
- b) Системой вентиляции;
- c) **Системой кондиционирования;**
- d) Системой механической вентиляции воздуха.

47. В зависимости от исполнения полумоечные машины оснащены щетками:

- a) Полумоечными;
- b) Щеточными валиками;
- c) **Роликовыми, дисковыми;**
- d) Профессиональными.

48. При проектировании гостиничного предприятия применяют системы застройки:

- a) **Централизованную, блочную, павильонную, смешанную;**
- b) Павильонную, смешанную, противопожарную, типовую;
- c) Типовую, индивидуальную, эксклюзивную;
- d) Типовую, универсальную, объемно-планировочную.

49. Способность здания длительное время сохранять прочность и устойчивость называется:

- a) Нормативным сроком службы здания;
- b) Физическим сроком службы здания;
- c) Моральной стойкостью;
- d) **Долговечностью.**

50. Лестничные площадки на уровне каждого этажа называются:

- a) Промежуточными;
- b) Лестничными маршами;
- c) Лестничными клетками;
- d) **Этажными.**



КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА  
И МЕНЕДЖМЕНТА №23

**Заключительный этап  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
обучающихся по специальности СПО  
43.02.11 «Гостиничный сервис»  
18-20 мая 2015г**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

**1. Условие:**

**Вы – администратор.** Гость, заехавший в Ваш отель, утверждает, что ему предоставили недостоверную информацию по телефону. Он просит вернуть его деньги и хочет съехать.

**Задание:**

Ваши действия в этой ситуации?

**2. Условие:**

**Вы – супервайзер.** Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает.

**Задание:**

Что Вы ответите гостю? Каковы ваши дальнейшие действия?

**3. Условие:**

**Вы – администратор.** При заселении гостя произошел сбой компьютерного ПО.

**Задание:**

Каковы ваши дальнейшие действия?

**4.Условие:**

**Вы – администратор.** У стойки приема и размещения стоит гость, ранее забронировавший номер. Но номер не убран.

**Задание:**

Каковы ваши дальнейшие действия?

**5.Условие:**

**Вы – администратор.** К стойке приема и размещения подходит гость, забронировавший номер на имя Ивана Коргонова. В компьютерной системе брони на эту фамилию нет.

**Задание:**

Каковы ваши дальнейшие действия?

**6.Условие:**

**Вы – администратор.** Гость, проживший в номере 1 день, просит переселить его, аргументируя это тем, что ему не нравится вид из окна и плитка в ванной. Свободных номеров в отеле нет.

**Задание:**

Каковы ваши действия?

**7.Условие:**

**Вы – администратор.** Гость попросил Беллмана отнести багаж в свой номер, а сам отлучился в туалет. Когда он зашел в номер, чемодана там не оказалось. Гость обратился в этой проблемой на стойку ресепшен.

**Задание:**

Каковы ваши действия?

**8.Условие:**

**Вы – супервайзер.** Перед тем как лечь спать, гость обнаружил постельное белье с дефектом. Он требует его замены.

**Задание:**

Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге?

**9.Условие:**

**Вы – администратор.** При выезде гость хочет расплатиться картой, так как наличных у него нет. Но касса не может связаться с банком, безналичный расчет не производится.

**Задание:**

Предложите алгоритм действия для работников гостиницы в данной ситуации.

### **10.Условие:**

**Вы – администратор службы приема и размещения.** В заявке, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма.

#### **Задание:**

Перечислите действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации.

### **11.Условие:**

**Вы – дежурный администратор.** Ночью заехал гость. Служба приема и размещения его оформила и выдала ключи от номера. Открыв номер, гость обнаружил, что он занят. В службе приема и размещения номер числился свободным.

#### **Задание:**

Какими должны быть действия дежурного администратора?

### **12.Условие:**

**Вы – администратор.** К вам подходит заплаканная женщина и говорит, что потеряла своего ребенка.

#### **Задание:**

Какова будет последовательность ваших действий для оказания помощи женщине?

### **13.Условие:**

**Вы – супервайзер.** Гость утверждает. Что когда он подошел к номеру, он увидел, что в него пытались проникнуть двое посторонних людей.

#### **Задание:**

Опишите, что вы будете делать и объясните, почему вы именно так поступаете.

### **14.Условие:**

**Вы – администратор.** При выезде гость отказывается платить, так как гостиница, по его мнению, не соответствует своей категории.

#### **Задание:**

Перечислите действия администратора гостиницы.

### **15.Условие:**

**Вы – администратор.** Охранник замечает, что к стойке приема и размещения подошел подозрительный человек, у которого в кармане что-то тикает.

**Задание:**

Действия службы приема и размещения?

**16.Условие:**

**Вы – администратор службы приема и размещения.** Мужчина, случайно сломавший ручку двери номера отеля, отказывается оплатить нанесенный ущерб.

**Задание:**

Каковы ваши действия?

**17.Условие:**

VIP-гость жалуется на стойке приема и размещения, что его место на парковке кто-то занял.

**Задание:**

Действия сотрудников службы ресепшен?

**18.Условие:**

**Вы – администратор.** Гостя хочет поселиться в номер со своей собакой. В правилах гостиницы запрещено заселение с животными. Женщина отказывается заезжать без своего питомца.

**Задание:**

Действия сотрудников службы приема и размещения?

**19.Условие:**

**Вы – администратор.** Во время регистрации гостю стало плохо.

**Задание:**

Действия администратора службы приема и размещения в этой ситуации?

**20.Условие:**

**Вы – дежурный администратор.** Гость жалуется на постояльца из соседнего номера, из которого доносятся крики. Гость является гражданином России.

**Задание:**

Перечислите действия сотрудника гостиницы.

**21. Условие: Вы – администратор.** На ресепшен подходит гость и жалуется, что каждый день в 7 утра под его окнами работает газонокосилка и ему мешает спать.

**Задание:** Какие будут Ваши действия?

**22. Условие: Вы – супервайзер.** К вам подходит разъяренный гость, который утверждает, что горничная выбросила мусор из пепельницы, в которой лежал его золотой браслет.

**Задание:** Каковы Ваши действия?

**23. Условие: Вы – горничная.** В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

**Задание:** Алгоритм Ваших действий?

**24. Условие Вы – администратор.** Иностранец обратился к Вам с просьбой заказать экскурсию по историческим местам Москвы.

**Задание:** Ваши действия?

**25. Условие: Вы – администратор службы приема и размещения.** Гость обращается к администратору службы приема и размещения с проблемой – потери ключа от номера.

**Задание:** Каков алгоритм действия администратора службы приема и размещения в данной ситуации?

**26. Условие: Вы – горничная.** Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное – жизненно необходимые лекарства. Супруги просят горничную открыть им номер.

**Задание:** Перечислите и обоснуйте Ваши действия?

**27. Условие: Вы – администратор.** В гостиницу заселяется член правительства зарубежного государства, который находится в стране с частным визитом.

**Задание:** Перечислите и обоснуйте Ваши действия в данной ситуации?

**28. Условие: Вы – администратор гостиницы 3\*\*\*.** Гость звонит и просит принести ему дополнительные полотенца.

**Задание:** Что Вы ответите гостю? Каковы Ваши действия?

**29. Условие: Вы – администратор службы приема и размещения.** Гость привел в номер посторонних лиц и оставил их на ночь после 23:00, гость занимает двухместный номер один.

**Задание:** Каков Ваш алгоритм действия в данной ситуации?

**30. Условие: Вы – администратор.** У гостя, проживающего в отеле, изменились обстоятельства, в связи с которыми он должен выехать из гостиницы досрочно (раньше на 2 дня).

**Задание:** Сформулируйте и обоснуйте Ваши действия в данной ситуации?

**Задание профессионального этапа по иностранному (английскому) языку заключительного этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**Task №1.**

**Listening « Facilities: Enjoy your stay! »**

**A. Listen and match** the names of the guests to what they require and what they want to do.

#	The names of the guests	What they require	What they want to do
1	Mr. Watson		
2	Ms. O'Neill		
3	Mr. and Mrs. Harris		

**B. Listen and mark** the following statements as True, False, or Not stated .

1) Mr. Watson wants to go into town to do some shopping . It's not far to walk and the shops are open till 7.30.

- a) True                      b) False                      c) Not stated

2) Ms. O'Neill's just going for a swim in the pool. She is looking for a towel. The receptionist thinks that she'll find two in the closet

- a) True                      b) False                      c) Not stated

3) Mr. Harris would like to reserve a table for four for dinner at 8.30?

- a) True                      b) False                      c) Not stated

**C. Listen and choose**



How well did each of the receptionists deal with the guest? What receptionist has less patience and isn't friendly?

- 1) the first receptionist    2) the second receptionist    3) the third receptionist

**Task № 2.**

**Knowing professional vocabulary**

**Match the words or phrases with these definitions.**

- 1 a person who parks cars for guests  
a) bellhop    b) doorman    c) front desk clerk    d) car attendant
- 2 a person who rents rooms to guests  
a) front desk clerk    b) maintenance worker    c) housekeeper    d) doorman
- 3 a person who waits at the hotel entrance and greets new guests  
a) chambermaid    b) doorman    c) porter    d) receptionist
- 4 a person who fixes broken items in the hotel  
a) housekeeper    b) maintenance worker    c) night auditor    d) bellhop
- 5 a person who cleans the hotel  
a) porter    b) housekeeper    c) front desk clerk    d) concierge
- 6 a person who tells hotel guests about local entertainment  
a) usher    b) valet    c) bellhop    d) concierge
- 7 a person who carries bags to rooms for guests\brings luggage to and from room  
a) housekeeper    b) valet    c) bellhop    d) usher
- 8 to talk to someone  
a) welcome    b) address    c) introduce yourself    d) take his/her bags
- 9 the mood place  
a) lodging    b) welcome    c) atmosphere    d) climate
- 10 a word used before a person's name to show respect  
a) address    b) title    c) excuse me    d) please
- 11 to make guests feel comfortable in a new place  
a) welcome    b) atmosphere    c) respect    d) convenient

- 12 a special bed for babies  
a) childcare b) crib c) playroom d) baby sit
- 13 something that is done or made for children  
a) playroom b) pay-per-view c) childcare d) upon request
- 14 something done or provided when someone asks for it  
a) upon request b) pay-per-view c) care d) order
- 15 to take care of children when the parents are away  
a) upon request b) baby sit c) kid friendly d) childcare
- 16 several rooms that are connected  
a) suite b) adjoining room c) double room d) twin room
- 17 high quality and expensive  
a) suite b) deluxe c) economy d) business
- 18 to give a guest room  
a) check in b) check out c) assign d) register
- 19 a room with beds for two people  
a) suite b) adjoining room c) double room d) twin room
- 20 an available room  
a) double b) single c) adjoining d) vacancy
- 21 a female restaurant employee who greets customers  
a) hostess b) waiter c) host d) waitress
- 22 a restaurant employee who takes orders and delivers food  
a) hostess b) waiter c) server d) busser
- 23 a restaurant employee who takes used plates and glasses from tables  
a) server b) waiter c) host d) busser
- 24 a restaurant employee who gives directions to and organizes all wait staff  
a) head waiter b) sous chef c) chef d) server
- 25 a paper that allows people to get items for free  
a) voucher b) refill c) brunch d) gratuity
- 26 money given as a reward for a service  
a) voucher b) refill c) bill d) gratuity

- 27 a meal in which guests serve themselves as much as they want  
a) supper b) buffet c) brunch d) 5'o clock tea
- 28 another serving of a drink  
a) cocktail b) buffet c) 5'o clock tea d) refill
- 29 is in charge of all activities in the kitchen  
a) head chef b) sous chef c) butcher d) caller
- 30 he\she makes desserts  
a) swing cook b) line cook c) prep cook d) pastry chef
- 31 pricing that is not always available  
a) special offer b) upon arrival c) ocean view d) eligible
- 32 when you get somewhere  
a) subject to availability b) upon arrival c) eligible d) special offer
- 33 depending on whether there is enough of something  
a) special offer b) subject to availability c) suggestion d) upon arrival
- 34 the kind of room a customer wants  
a) lodging b) ocean view c) special offer d) room preference
- 35 a system that provides benefits for people who use a service often  
a) loyalty program b) complimentary stay c) bonus d) guarantee
- 36 an act that involves getting a bed ready for guests to sleep in before they arrive  
a) turndown service b) enroll c) reward d) guaranteed
- 37 something given in return for doing something good  
a) turndown service b) reward c) loyalty program d) guaranteed
- 38 money a worker receives as a reward for good service  
a) salary b) tips c) bonus d) on-call
- 39 a vehicle that transports you directly where you have to go  
a) taxi b) on-call c) hail a cab d) depart
- 40 available whenever a customer requests  
a) on time b) guarantee c) turndown service d) on-call
- 41 a machine that takes people up and down to different floors  
a) intercom b) seek protection c) arch d) elevator

- 42 items in a room that are hard to move, like a desk  
a) arch    b) chest of drawers    c) heavy furniture    d) sofa
- 43 a system used to communicate with a whole building  
a) seek protection    b) sprinkler    c) intercom    d) arch
- 44 a person or business that provides restaurants with supplies  
a) distributor    b) out of    c) quantity    d) food budget
- 45 a place where items are kept until they are needed  
a) inventory    b) storeroom    c) quantity    d) garage
- 46 the amount of food a restaurant should always have available  
a) par level    b) inventory    c) quantity    d) distributor
- 47 not having any more of something  
a) quantity    b) out of    c) storeroom    d) food budget
- 48 a way of solving a problem  
a) solution    b) cigarette smoke    c) resolve    d) professional
- 49 the hotel can organize conferences for up to one hundred  
a) troubleshoot    b) technical support    c) corporate retreat    d) attendees
- 50 large business events are held in a  
a) conference room    b) corporate retreat    c) workshop    d) business center
- 51 the team is responsible for fixing any technical problems.  
a) attendees    b) technical support    c) corporate retreat    d) business center
- 52 a hotel service for keeping bags  
a) essential    b) late checkout    c) luggage storage    d) first come, first served
- 53 in addition to the usual amount  
a) extra    b) first come, first served    c) phone number    d) essential
- 54 available while the supply lasts  
a) first come, first served    b) gratuity    c) on call    d) essential
- 55 a checkout extension  
a) luggage storage    b) depart    c) late checkout    d) cancellation
- 56 the computerized system used to make reservations  
a) protocol    b) no-show    c) partner hotel    d) CRS

57 a mistake caused by confusion

- a) no-show    b) third party    c) mix-up    d) partner hotel

58 a record that has information about people waiting for a service

- a) mix-up    b) wait list    c) third party    d) no-show

59 a hotel that is affiliated to another

- a) CRS    b) protocol    c) partner hotel    d) third party

60 a person who doesn't arrive

- a) no-show    b) absent minded    c) partner    d) wait list

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

<b>Task № 3.</b> <b>Dealing with the problems</b>
--

**Situation.**

Imagine you work as a receptionist. A visitor would like to make a reservation but requested kind of room is unavailable. Help him stay at your hotel and make up a dialogue between the guest and a receptionist. Give some information about facilities and specialities your hotel offers.

---

---

---

---

---

---

