

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**«СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»**

## **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К МОНИТОРИНГУ**

***ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ***

***МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования***

***Преподаватель: Кодоева Светлана Аликовна***

***ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ***

***МДК 02.01.Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей***

***Преподаватель: Тедеева Гульнара Сергеевна***

**Алагир 2017 год**

*ПМ.01 Бронирования гостиничных услуг*  
*МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования*

*Выберите один правильный ответ.*

**Тема I: Классификация гостиниц**

- 1. Самая распространенная:**
  - а) балльная система
  - б) звёздная система
  - в) система корон
  
- 2. Мотели могут иметь максимум:**
  - а) 3 звезды
  - б) 4звезды
  - в) 5звёзд
  
- 3. Постельное бельё меняют один раз в три дня в гостинице при категории:**
  - а) 1 звезда
  - б) 2 звезды
  - в) 3 звезды
  
- 4. Количество баллов гостиницы категории «5 звёзд» при экспертной оценке:**
  - а) 100
  - б) 110
  - в) 120

**Тема II: Организационная структура управления гостиницей**

- 5. Средняя группа гостиницы:**
  - а) до 20 мест
  - б) 20-100 мест
  - в) 100-500мест
  
- 6. Выполнение отдельных функций, возложенное на специалистов в общей структуре гостиницы, характеризует:**
  - а) линейную структуру
  - б) функциональную структуру
  - в) линейно-функциональную структуру

**7. Достоинства линейной организационной системы управления:**

- а) единство и чёткость распоряжений
- б) оперативность в принятии решений
- в) высокие требования к руководителю

**8. Недостатки функциональной структуры управления гостиницей:**

- а) длительность процедур
- б) исключения дублирования
- в) лучшая подготовка решений

**Тема III: Характеристика основных гостиничных служб**

**9. Служба, занимающаяся вопросами оперативного и стратегического планирования:**

- а) административная служба
- б) служба обслуживания
- в) коммерческая служба

**10. Служащие, входящие в состав коммерческой службы:**

- а) секретарь-референт
- б) гид-переводчик
- в) маркетолог

**11. Генеральный менеджер:**

- а) руководитель службы эксплуатации номерного фонда
- б) управляющий гостиницей
- в) собственник гостиницы

**12. Служащие, входящие в состав службы дополнительных и сопутствующих услуг:**

- а) гардеробщик
- б) гид-переводчик
- в) маркетолог

**Тема IV: Показатели оценки деятельности гостиницы.**

**13. Загрузка номерного фонда:**

- а) отношение суммы общего дохода от номеров к числу проданных номеров
- б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- в)  $(\text{отношение числа проданных номеров к числу номеров в продаже}) \times 100\%$

**14. Средняя цена гостиничного номера:**

- а) отношение суммы общего дохода от номеров к числу проданных номеров
- б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- в)  $(\text{отношение числа проданных номеров к числу номеров в продаже}) \times 100\%$

**15. Среднее число гостей на один проданный номер:**

- а) отношение суммы общего дохода от номеров к числу проданных номеров
- б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- в)  $(\text{отношение числа проданных номеров к числу номеров в продаже}) \times 100\%$

**16. Показатель среднего количества убранных номеров за день позволяет оценить:**

- а) количество убранных номеров за день в гостинице
- б) количество времени, затрачиваемого на уборку
- в) заполняемость гостиничных номеров

**Тема V. Виды бронирования.**

**17. Гарантированная бронь обеспечивает:**

- а) предотвращение неявки гостей
- б) более быструю загрузку номерного фонда
- в) позволяет получить дополнительный доход

**18. Основные виды бронирования:**

- а) негарантированное бронирование
- б) недостоверное бронирование
- в) главное бронирование

**19. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны выгодно:**

- а) для клиента
- б) для гостиницы
- в) для всех

**20. Негарантированное бронирование:**

- а) не гарантирует клиенту получение номера
- б) гарантирует клиенту получение номера
- в) бронирование несуществующих номеров

**Тема VI: Способы гарантирования бронирования.**

**21. В ваучере обязательна следующая информация:**

- а) название турфирмы, выдавшей ваучер
- б) фамилия менеджера турфирмы, выдавшей ваучер
- в) дата выдачи ваучера

**22. Ваучер выписывается клиенту:**

- а) в 2 экземплярах
- б) в 3 экземплярах
- в) в 4 экземплярах

**23. Способы гарантирования бронирования**

- а) наличный расчёт, внесения депозита
- б) внесение депозита, кредитная карта, использование ваучера
- в) перевод предоплаты, кредитная карта, ваучер каталог

**24. В случае пребывания гостя более одних суток взимается депозит в размере:**

- а) 50%
- б) 100%
- в) 25%

**Тема VII. Способы резервирования мест в гостиницах**

**25. К основным способам резервирования мест в гостиницах не относятся:**

- а) через туроператоров
- б) ФАКС
- в) компьютерная программа

**26. Достоинства бронирования номера через интернет:**

- а) действует 24 часа в сутки

- б) для оплаты требуется кредитная карта
- в) работает в режиме реального времени

**27. Способы бронирования:**

- а) телефонный
- б) гарантированный
- в) негарантированный

**28. Заказ о бронировании через интернет на сайт гостиницы производится:**

- а) по телефону
- б) по E-mail
- в) по факсу

**Тема VIII. Групповое и коллективное бронирования, их особенности.**

**29. Общий счет при групповом заселении оформляется:**

- а) на самого старшего члена группы
- б) регистратор сам выбирает для кого
- в) на руководителя группы

**30. Действия, осуществляющие при работе с группами:**

- а) принимаются заявки на рассмотрение
- б) подписываются специальные соглашения
- в) устанавливается определенное количество номеров

**31. При групповых заявках сотрудникам службы бронирования необходимо:**

- а) знание сезонных колебаний спроса
- б) знание технического оборудования
- в) оценивать прибыль от проданных номеров

**32. Прежде чем регистрировать заявку на бронь для размещения группы.**

- а) сверить данные заказа
- б) дополнительных действий не требуется
- в) резолюция руководителя расчётной части

**Тема IX. Виды заявок и действия по ним.**

**33. Номер брони:**

- а) номер, под которым зарегистрирована заявка
- б) порядковый номер позвонившего в течение дня
- в) номер соответствует дате заявки

**34.Срок рассмотрения перспективных заявок до планируемого заезда:**

- а) за три дня
- б) за два дня
- в) за один день

**35.Заявка по брони аннулируется, если:**

- а) не произведена оплата в указанный срок
- б) оплата произведена в размере 50%
- в) переносится время заезда

**36. Заявки, поданные в день поселения гостей:**

- а) перспективные заявки
- б) текущие заявки
- в) перспективные заявки на текущий месяц

**ТемаХ.Подтверждения бронирования**

**37.При приеме брони от организации по телефону, подтверждение высылается:**

- а) в течение часа
- б) после получения факса, подтверждающего заказ
- в) в течение дня

**38.При отправке подтверждения брони в нем, кроме прочего, указывается:**

- а) цена брони
- б) номер брони
- в) дата принятия заказа на бронь

**39.Подтверждение бронирования:**

- а) бронирование определенной категории номера

- б) резервирование, подтвержденное специальным уведомлением
- в) опубликованный тариф на бронирование

**40. Недостатки бронирования через турагентство:**

- а) подтверждение бронирования до 2 суток
- б) цены часто завышены
- в) мгновенное бронирование и подтверждение

**ТемаXI. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.**

**41.Если производится аннуляция брони от имени гостя, в заявке указывают имя:**

- а) гостя
- б) позвонившего
- в) менеджера, принявшего звонок

**42.Аннуляция брони:**

- а) письменная заявка на бронь
- б) отмена брони отелем
- в) номер брони

**43.Отказ клиента от заранее забронированного номера:**

- а) аннуляция
- б) амортизация
- в) эмиссия

**44. При аннуляции клиенту высылается в обязательном порядке:**

- а) авансовый депозит
- б) письмо подтверждения
- в) номер аннуляции

**ТемаXII. Виды оплаты бронирования**

**45.Оплата брони может быть произведена:**



- а) после выезда проживающего
- б) под гарантию физического лица
- в) под гарантию турагентства

**46. Авансовый депозит –**

- а) расчет с отелем в размере 100%
- б) оплата наличными
- в) внесение задатка гостем

**47. Ваучер:**

- а) разновидность безналичного расчета
- б) разновидность наличного расчета
- в) внесение депозита

**48. Оплата кредитными картами производится с помощью:**

- а) компьютера
- б) ваучера
- в) импринтера

**Тема XIII. Автоматизированные системы управления в гостиницах.**

**49. Сервисное обеспечение отеля:**

- а) компьютерные программы
- б) видимое и невидимое оборудование отеля
- в) магазины и ресторан, расположенный в отеле

**50. Стоимость сопровождения автоматизированной системы:**

- а) ежемесячная, годовая
- б) оплата обучения
- в) ежемесячная, ежеквартальная, годовая

**51. При выборе автоматизированной гостиничной системы необходимо обращать внимание на:**

- а) параметры номерного фонда
- б) расчётный час
- в) индивидуальные особенности гостиницы

**52. GRS - системы**

- а) управление коммерческим отделом

- б) управления взаимоотношения с клиентами
- в) центрального бронирования

#### **Тема XIV. Этикет телефонных переговоров.**

##### **53. Телефонную трубку при поступлении звонка необходимо снимать:**

- а) не позже 5 – 7 звонка
- б) не имеет значения
- в) не позже 3 звонка

##### **54. Ошибки, допускаемые в общении по телефону:**

- а) долгие паузы для поиска документов
- б) отсутствие обращения к собеседнику
- в) плохое владение своими чувствами

##### **55. Стадии телефонного разговора можно разделить:**

- а) на две
- б) на три
- в) на четыре

##### **56. Информация, содержащаяся в телефонограмме:**

- а) фамилия и имя звонившего
- б) причина звонка
- в) сумма за разговор

#### **Тема XV. Виды договоров:**

##### **57. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 50%:**

- а) гарантия оплаты половины стоимости выделенных мест
- б) отсутствие обязательств
- в) гарантия полной оплаты выделенных мест

##### **58. Договор о твердой закупке мест с полной оплатой:**

- а) гарантия оплаты половины стоимости выделенных мест
- б) отсутствие обязательств
- в) гарантия полной оплаты выделенных мест

##### **59. Вся выручка от реализации договора на квоту мест поступает в распоряжение:**

- а) гостиницы
- б) туристические фирмы
- в) делится пополам

**60. Договор о квоте мест без гарантии заполнения:**

- а) гарантия оплаты половины стоимости выделенных мест
- б) отсутствие гарантии на выделенные места
- в) гарантия полной оплаты выделенных мест

## **ПМ. 02. «Прием и размещение и выписки гостей»**

### **МДК.02.01. Организация деятельности службы приема и размещения и выписки гостей»**

#### **Тема XVI: Основные функции, службы приема и размещения и состав персонала.**

##### **61. Укажите службу «контактной зоны»:**

- а) инженерно-техническая служба
- б) служба приема и размещения
- в) служба хозяйственного обеспечения

##### **62. В карте гостя размещается информация:**

- а) имя клиента, номер комнаты, дата заезда, отъезда
- б) имя клиента, дата заезда, отъезда, номер кода от номера
- в) номер кода замка от номера, номер комнаты, дата заезда

##### **63. Прием гостей осуществляется на основании:**

- а) по заявлению гостя
- б) карты гостя
- в) документов гостя

##### **64. Служащие, входящие в состав службы приема и размещения:**

- а) консьерж
- б) сантехник
- в) бармен

#### **Тема XVII. Рабочие смены.**

##### **65. «Нестыкующееся» расписание:**

- а) 1,5 часа совместной работы 2-х смен при ее передаче
- б) 2 часа совместной работы 2-х смен при ее передаче
- в) 1 час совместной работы 2-х смен при ее передаче

**66. Дневная смена работает:**

- а) с 8 ч до 12 ч
- б) с 7чдо 15ч
- в) с 8 ч до 14 ч

**67. Должность руководителя службы персонала предполагает:**

- а) 8 часовой рабочий день
- б) ненормированный рабочий день
- в) 6 часовой рабочий день

**68. Режим работы гостиницы:**

- а) круглосуточно
- б) с 8.00-20.00
- в) с 9.00-24.00

**Тема XVIII. Функции секции регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.**

**69. Процедура выписки гостя не должна занимать:**

- а) более 15 минут
- б) более 20 минут
- в) более 8 минут

**70. Прием кассиром оплаты в иностранной валюте:**

- а) возможен
- б) не возможен
- в) является грубым нарушением

**71. В его обязанности входит доставка почты, личных сообщений в номер:**

- а) консьерж
- б) посыльный
- в) администратор

**72. Кто осуществляет побудку гостя:**

- а) горничная
- б) менеджер
- в) телефонный оператор

**Тема XIX. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения.**

**73. Кассовое бюро:**

- а) 2 выдвижных ящика и четырех закрытых секций с автономными вкладышами
- б) служба, которая занимается финансовыми вопросами
- в) компьютерная программа

**74. Основное место общения гостей с персоналом службы приема и размещения:**

- а) секция регистрации
- б) ресепшен
- в) секции информации

**75. Высота стойки со стороны сотрудника службы приема и размещения:**

- а) 130-140
- б) 110-120
- в) 120-130

**76. Высота стойки со стороны клиентов:**

- а) 130-140
- б) 110-120
- в) 120-130

**Тема XX. Функции швейцара, кассира, багажиста и ночного аудитора.**

**77. Несёт дежурство у входных дверей отеля, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе и выходе из гостиницы:**

- а) швейцар
- б) багажист
- в) дворецкий

**78. Выполняют функции портье в ночное время, составляют отчет за день:**

- а) кассир
- б) багажист
- в) ночной аудитор

**79. Осуществляет поднос багажа гостей до службы приема и размещения, лифта, номера и обратно при выезде гостя.**

- а) дворецкий
- б) багажист
- в) консьерж

**80. Производит расчет с клиентами:**

- а) кассир
- б) консьерж
- в) горничная

**Тема XXI. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии:**

**81. Аббревиатура DG означает:**

- а) особый гость
- б) гость, который был уличен в краже
- в) гость, который не проживал

**82. Индекс DNS на документах гостя означает:**

- а) особый гость
- б) гость, который в прошлый приезд был уличен в краже
- в) гость, который зарегистрировался, но жить не стал

**83. Статус номера – занятый:**

- а) DT
- б) OC
- в) OO

**84. Статус номера – «грязный»:**

- а) OC
- б) OO
- в) DT

**Тема XXII. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю.**

**85. Основными услугами гостиницы, являются:**

- а) проживание и питание
- б) дополнительные услуги
- в) уборка в номере

**86. Бесплатной услугой в гостинице является:**

- а) бассейн
- б) побудка
- в) бесплатных услуг нет

**87. Услуги, включенные в стоимость номера:**

- а) услуги носильщика
- б) услуги салона красоты
- в) услуги мини-бара

**88. Расчет за оказанные дополнительные услуги проводится:**

- а) при выезде гостя
- б) ежедневно
- в) после выезда

**Тема XXIII. Система контроля доступа в помещения гостиницы.**

**89. Из каких частей состоит система электронных замков:**

- а) перфорированных карточек, механического и электронного замка
- б) электронного замка, ключей карт и программного обеспечения
- в) механического замка, перфорированных карточек и ключей карт

**90. Сколько дорожек имеет магнитная карта:**

- а) 2
- б) 4
- в) 3

**91. Главное достоинство электронного замка:**

- а) содержит информацию о том, кто и когда открывал замок
- б) высокая степень безопасности и содержит уникальный код
- в) отличается от сейфовых замков

**92. Устройство, предназначенное для записи информации на магнитную полосу электронного ключа:**

- а) декодер
- б) энкодер
- в) детектор



## **Тема XXIV. Организация хранения личных вещей.**

**93. В случае если гость забыл вещь, то составляется:**

- а) протокол в одном экземпляре
- б) ничего не составляется
- в) акт в двух экземплярах

**94. Срок хранения забытой личной вещи гостя для российских граждан:**

- а) 8 месяцев
- б) 3 месяца
- в) 6 месяцев

**95. Срок хранения забытой личной вещи иностранного гостя:**

- а) 1 год
- б) 1.5 года
- в) 10 месяцев

**96. Каждая камера хранения обеспечивается:**

- а) 1 ключом, который находится у клиента
- б) 3 ключами – клиенту, кассиру, про запас
- в) 2 ключами – один у клиента, другой у кассира

## **Тема XXV. Дополнительные услуги.**

**97. Вызов скорой помощи в гостинице услуга:**

- а) платная
- б) бесплатная
- в) на усмотрение директора

**98. К коммунально-бытовым услугам в гостинице относят:**

- а) бронирование мест в ресторане
- б) автостоянка, гараж, хранение
- в) стирка, химчистка, глажка

**99. Квитанция на предоставление платных дополнительных услуг выписывается:**

- а) в двух экземплярах
- б) в одном экземпляре
- в) в трех экземплярах

**100. Форма используемая для оформления расчетов с гостями за дополнительные услуги:**

- а) 11-Г
- б) 12-Г
- в) 10-Г

**Тема XXVI. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.**

**101. Продемонстрировать номер гостю возможно следующим способом:**

- а) отправить гостя посмотреть самому номер
- б) показать фотоальбом
- в) это не входит в обязанности портье

**102. Информация о ценах номеров в гостинице должна быть размещена:**

- а) на видном месте в зоне приема и размещения
- б) в каждом номере
- в) в пункте А и Б

**103. Посыльный входит в номер:**

- а) нет
- б) никогда
- в) да, если требуется его помощь

**104. Вся процедура поселения одного гостя должна занимать не более:**

- а) 2 минут
- б) 3 минут
- в) 5 минут

**Тема XXVII. Правила регистрации иностранных гостей.**

**105. Виза это:**

- а) разрешение на проживание в отеле
- б) удостоверение личности проживающего
- в) разрешение правительства на въезд-выезд туриста

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

- а) из какой страны прибыл
- б) срок действия визы
- в) адрес постоянной регистрации

**107. На территории РФ действуют визы следующих категорий:**

- а) дипломатические, служебные, обыкновенные, туристические
- б) дипломатические, одноразовые, обыкновенные, туристические
- в) дипломатические, служебные, индивидуальные, туристические

**108. Журнал регистрации иностранных граждан:**

- а) 5-Г
- б) 3-Г
- в) 2-Г

**Тема XXVIII. Особенности обслуживания VIP гостей.**

**109. К особенностям VIP-обслуживания обычно не следует относить:**

- а) небольшой презент в номере
- б) проживание
- в) индивидуальный трансфер

**110. Относит гостей к VIP-категории:**

- а) руководитель
- б) администратор
- в) бухгалтер

**111. К VIP-гостям не относятся:**

- а) лица, которые останавливались в гостинице три раза
- б) лица, определенные администратором гостиницы
- в) лица, которые поселились в первый раз в гостинице

**112. По мере повышения статуса расширяется ли ассортимент предоставляемых услуг и знаков внимания к VIP-гостям:**

- а) да
- б) в зависимости от гостиницы
- в) нет

**Тема XXIX. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.**

**113. Конфликты, связанные с выполнением человеком должностных обязанностей:**

- а) личные
- б) деловые
- в) профессиональные

**114. Позиция в конфликте может быть:**

- а) активной
- б) пассивной
- в) нейтрально

**115. Управление конфликтами включает в себя следующие виды деятельности:**

- а) управление
- б) разрешение
- в) регулирование

**116. Направление на предотвращение конфликта:**

- а) игнорирование
- б) предупреждение конфликта
- в) использование координирующих механизмов

**Тема XXX. Документация службы приема и размещения.**

**117. Форма карты гостя:**

- а) 4-Г
- б) 5-Г
- в) 12-Г

**118. Форма счета на предприятиях питания:**

- а) 3-Г (3-ГМ)
- б) 12-Г
- в) 11-Г

**119. Форма счета автостоянки:**

- а) 3-Г
- б) 12-Г
- в) 11-Г

**120. Форма квитанции о возврате денег:**

- а) 5-Г
- б) 8-Г
- в) 3-Г

**Ключ к тестовым заданиям**

№ темы	№ вопроса	Правильные ответы	№ темы	№ вопроса	Правильные ответы	№ темы	№ вопроса	Правильные ответы	№ темы	№ вопроса	Правильные ответы	
<b>I</b>	1	<b>б</b>	<b>VIII</b>	31	<b>а</b>	<b>XVI</b>	61	<b>б</b>	<b>XXIII</b>	91	<b>а</b>	
	2	<b>в</b>		32	<b>в</b>		62	<b>а</b>		92	<b>б</b>	
	3	<b>в</b>	<b>IX</b>	33	<b>а</b>		63	<b>в</b>	<b>XXIV</b>	93	<b>в</b>	
	4	<b>в</b>		34	<b>а</b>		64	<b>а</b>		94	<b>в</b>	
<b>II</b>	5	<b>в</b>	<b>X</b>	35	<b>а</b>	<b>XVII</b>	65	<b>в</b>		<b>XXV</b>	95	<b>а</b>
	6	<b>б</b>		36	<b>б</b>		66	<b>б</b>			96	<b>б</b>
	7	<b>б</b>	<b>XI</b>	37	<b>б</b>		67	<b>б</b>	<b>XXVI</b>	97	<b>б</b>	
	8	<b>а</b>		38	<b>б</b>		68	<b>а</b>		98	<b>в</b>	
<b>III</b>	9	<b>в</b>	<b>XII</b>	39	<b>б</b>	<b>XVIII</b>	69	<b>в</b>		<b>XXVII</b>	99	<b>а</b>
	10	<b>в</b>		40	<b>а</b>		70	<b>б</b>			100	<b>б</b>
	11	<b>б</b>	<b>XIII</b>	41	<b>б</b>		71	<b>б</b>	<b>XXVIII</b>	101	<b>б</b>	
	12	<b>б</b>		42	<b>б</b>		72	<b>в</b>		102	<b>а</b>	
<b>IV</b>	13	<b>в</b>	<b>XIV</b>	43	<b>а</b>	<b>XIX</b>	73	<b>а</b>		<b>XXIX</b>	103	<b>в</b>
	14	<b>а</b>		44	<b>в</b>		74	<b>б</b>			104	<b>а</b>
	15	<b>б</b>	45	<b>а</b>	75		<b>б</b>	105	<b>в</b>			

	16	<b>а</b>		46	<b>в</b>		76	<b>а</b>		106	<b>б</b>	
<b>V</b>	17	<b>б</b>	<b>XII</b>	47	<b>а</b>	<b>XX</b>	77	<b>а</b>	<b>XXVII</b>	107	<b>а</b>	
	18	<b>а</b>		48	<b>в</b>		78	<b>в</b>		108	<b>в</b>	
	19	<b>б</b>	<b>XIII</b>	49	<b>а</b>		79	<b>б</b>		<b>XXVIII</b>	109	<b>б</b>
	20	<b>а</b>		50	<b>в</b>		80	<b>а</b>	110		<b>а</b>	
<b>VI</b>	21	<b>а</b>	<b>XIII</b>	51	<b>б</b>	<b>XXI</b>	81	<b>а</b>	<b>XXVIII</b>		111	<b>в</b>
	22	<b>б</b>		52	<b>в</b>		82	<b>в</b>			112	<b>а</b>
	23	<b>б</b>	<b>XIV</b>	53	<b>в</b>		83	<b>б</b>		<b>XXIX</b>	113	<b>б</b>
	24	<b>а</b>		54	<b>а</b>		84	<b>в</b>	114		<b>а</b>	
<b>VII</b>	25	<b>в</b>	<b>XIV</b>	55	<b>б</b>	<b>XXII</b>	85	<b>а</b>	<b>XXIX</b>		115	<b>в</b>
	26	<b>а</b>		56	<b>а</b>		86	<b>б</b>			116	<b>б</b>
	27	<b>а</b>	<b>XV</b>	57	<b>а</b>		87	<b>а</b>		<b>XXX</b>	117	<b>а</b>
	28	<b>б</b>		58	<b>в</b>		88	<b>а</b>	118		<b>а</b>	
	29	<b>в</b>		59	<b>б</b>		89	<b>б</b>	119		<b>в</b>	
	30	<b>б</b>		60	<b>б</b>		90	<b>в</b>	120		<b>б</b>	

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2013.