



Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.фг_СПО

- 1 «Под ... понимается предпринимательская деятельность на рынке услуг, связанная с обслуживанием гостей. Последними могут быть туристы, командировочные работники, представители бизнеса, отдыхающие, клиенты, решающие личные и семейные интересы. Индустрия гостеприимства включает в себя также организацию общественного питания, физкультурно-спортивных и других развлечений, парки отдыха и т.п.»
- 2 Согласно Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132 «... – это имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц»
- 3 Согласно определению, ГОСТ Р 53423–2009, «... – это средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации».
- 4 Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это ...
- 5 В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно ...
- 6 Все средства размещения подразделяются на ...
- 7 Лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля – это ...
- 8 Система звезд — это европейская система классификации, базирующаяся на _____ национальной системе классификации
- 9 По функциональному назначению гостиничные предприятия классифицируются на:
- 10 Гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение – это:





- 11) Закон «О защите прав ...» регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании услуг, устанавливает права потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации об услугах и об их изготовителях, устанавливает права на государственную и общественную защиту интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.
- 12) Согласно Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132 «... гостиниц – это отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации (от 18 ноября 2020 г. N 1860), на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением».
- 13) Согласно Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132 «... услуги – это комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами».
- 14) Имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц – это:
- 15) В каком нормативном документе даны основные термины и понятия в области туризма и гостеприимства?
- 16) Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:
- 17) Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров Положением о классификации гостиниц установлены следующие категории:
- 18) Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века были:
- 19) Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:
- 20) Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:





- 21 «... - это вид профессиональной деятельности, управленческий труд, включающий: предмет труда (информация), средства труда (организационные и технические) и человека, обладающего определенными знаниями, навыками и умениями.
- 22 «В ... структуре управления все функциональные структуры находятся в подчинении у главного линейного руководителя. Менеджеры функциональных подразделений координируют свои решения с главным начальником и (в пределах собственных полномочий) внедряют их в практику через соответствующих руководителей служб-исполнителей.
- 23 Высший уровень управления гостиничным предприятием представлен ... гостиницы и (или) генеральным директором, которые принимают общие решения стратегического характера.
- 24 ... служба, которая несет ответственность за чистоту, санитарное состояние и порядок номерного фонда гостиницы и зон общественного и служебного пользования.
- 25 Основной нормативный документ на оказание гостиничных услуг.
- 26 Служба в гостинице, обеспечивающая прием, регистрацию и размещение гостей
- 27 Кто стоит у входа в гостиницу и первым встречает гостя?
- 28 Служба по предоставлению питания в номер
- 29 Основными услугами гостиницы, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ № 490» являются:
- 30 Кто контролирует чистоту в номерах и служебных помещениях?
- 31 Важнейшая функция службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда представлена поддержанием необходимого уровня комфорта и ... состояния номеров.
- 32 В соответствии с назначением убираемых помещений уборка производится в местах общего пользования, в ... помещениях, номерах.
- 33 ... оборудование рассматривается как комплекс готовых, постоянно действующих условий, направленных на удовлетворение культурно-бытовых потребностей, проживающих в гостиницы.
- 34 Задача администрации отеля заключается в ... всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев.





- 35 ... занимается - доставкой еды и напитков в номера гостей.
- 36 Работа прачечной-... связана с личным имуществом постояльцев, поэтому организация работы требует строгого соблюдения технологических процессов. Особые требования предъявляются к помещениям и их составу, технологическому оборудованию.
- 37 Служба, обеспечивающая обслуживание гостей в номерах?
- 38 Все помещения гостиницы делятся на:
- 39 Вспомогательное помещение:
- 40 Административное помещение:
- 41 ... - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.
- 42 ... обслуживания - это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению гостей.
- 43 Стандарт в деятельности гостиницы - это ... документ, направленный на обеспечение и поддержание качества предоставляемых услуг. Стандарт должен четко регламентировать обязанности персонала, нормы общения с гостями и в коллективе, обеспечивать безопасность, как гостей, так и персонала, быть направлен на сбережение ресурсов.
- 44 Главной задачей индустрии гостеприимства является:
- 45 Какой вид отопления чаще всего применяется в гостиницах?
- 46 Время расчетного часа, установленного в гостиницах
- 47 Что определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия?
- 48 Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на этапа:





- 49) Целью охраны труда является сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, как этого требует Российской Федерации
- 50) Третья фаза гостевого цикла это
- 51) ... обслуживания - это важный фактор, который обуславливает влияние на качество процесса обслуживания, на финансово-экономическую эффективность функционирования, процесс управления гостиничным предприятием.
- 52) Технологический ... - это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью представления, которым намерен воспользоваться гость и предлагает средства размещения во время пребывания гостя в гостинице.
- 53) Этапы (бронирование; прибытие гостя в отель, регистрация и заселение в номер; обслуживание во время проживания; выезд гостя и окончательный расчет) - технологический алгоритм ... цикла
- 54) С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в в четырех - и пятизвездочной гостинице?
- 55) Стандарт «Комплектация номера» включает:
- 56) Стандарт «Информационная папка для гостей» не включает:
- 57) Стандарт «Комплектация мини-бара» не включает:
- 58) Сколько рулонов туалетной бумаги предусматривает Стандарт «Комплектация санузла»?
- 59) При заселении в номер сопровождающий должен?
- 60) При приеме заказа сотрудник room-service должен владеть информацией?
- 61) ... - это сотрудник гостиницы или наемный работник в частном доме, чья основная обязанность заключается в уборке помещений.
- 62) В ... веке появились первые упоминания о профессии «горничная»?
- 63) Негласная обязанность горничной – это ...
- 64) Действия горничной, если на стук дверь номера никто не открывает





- 65 В уборке номеров горничная руководствуется:
- 66 Во время проведения текущей уборки в номер входит гость, действия горничной:
- 67 Действия горничной, если гость просит ее открыть номер:
- 68 Действия горничной при обнаружении технических неполадок в номере:
- 69 Действия горничной при входе в номер, в котором находится Гость:
- 70 Действия горничной при обнаружении на столе денег, чеков проведении текущей уборки номера:
- 71 ... потребность в персонале - определение нужной для текущего функционирования и будущего развития компании численности специалистов.
- 72 ... - специалисты, обладающие определенными качественными характеристиками: совокупность профессиональных, образовательных, психофизиологических характеристик, делающих персонал способным выполнять трудовые функции той или иной сложности.
- 73 ... - проверка наличия имущества организации и состояния её финансовых обязательств на определённую дату путём сличения фактических данных с данными бухгалтерского учёта. Это основной способ фактического контроля за сохранностью имущественных ценностей и средств.
- 74 Что относится к внутренней среде организации?
- 75 Средства труда многократно используемые в процессе производства, постепенно изнашиваемые и переносящие свою стоимость на стоимость готовой продукции – это:
- 76 Амортизация основных фондов – это:
- 77 В чем вещественно воплощены основные средства:
- 78 Что понимается под словом «трудовые ресурсы» предприятия –
- 79 Показатель, обратный показателю производительности труда называется:





- 80) Укажите показатель, характеризующий затраты рабочего времени на единицу продукции:
- 81) Согласно классификации гостиниц по продолжительности пребывания гостей выделяют:
- 82) Согласно классификации гостиниц по уровню цен на номера выделяют:
- 83) Лечебно-оздоровительные заведения, дома отдыха, спортивные базы отдыха, конгресс-центры и общественные средства транспорта, переоборудованные под средства размещения для ночлега относятся к:
- 84) В Греции пользуется популярностью такая система классификации:
- 85) В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:
- 86) Какой системы классификации гостиничных предприятий не существует:
- 87) Небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно – это:
- 88) Гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки (гостиницы при аэропортах, мотели, привокзальные гостиницы) называются:
- 89) По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия до 100-150 номеров относятся к категории:
- 90) Установите соответствие:
- 91) Сколько этапов включает в себя экспертная оценка гостиниц:
- 92) Номер какой категории имеет следующую характеристику согласно Приложению №2 к Положению о классификации гостиниц: 1-комнатный номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв.м., рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
- 93) Исполнитель _____ довести до сведения информацию об оказываемых им услугах





- 94) Физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо зазывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя – это _____
- 95) Упорядочите пункты формулировки из закона.
- 96) Исполнитель располагает информацией об оказываемых им услугах в ...
- 97) Установите соответствие (понятие – определение):
- 98) Установите соответствие (англ. –рус.):
- 99) Когда номер занимает семья с ребенком до 7 лет без предоставления отдельного места, то его проживание...
- 100) В соответствии с каким Законом РФ рассматриваются письменные жалобы клиентов?
- 101) Каждый вечер администратор составляет:
- 102) В его обязанности входит доставка почты, личных сообщений в номер:
- 103) Подносчик багажа обязан:
- 104) Дополнительная платная услуга
- 105) Действие, направленное на удовлетворение нужд потребителя
- 106) Беспшовный сервис – это...
- 107) Служба, обеспечивающая обслуживание гостей в номерах – это ...
- 108) К коммунально-бытовым услугам в гостинице относят:
- 109) К дополнительным бесплатным услугам относится:
- 110) Международные стандарты обслуживания определяют ... (может быть несколько вариантов ответа)
- 111) К помещениям обслуживания относят ...
- 112) Вид уборки по просьбе гостя:



- 113) Служба безопасности обеспечивает...
- 114) Одно из средств имущественной безопасности клиентов отеля – это ...
- 115) Важная часть в работе службы безопасности
- 116) Служба по предоставлению питания в номер – это ...
- 117) Кто контролирует чистоту в номерах и служебных помещениях?
- 118) К коммунально-бытовым услугам в гостинице относят:
- 119) Основные статусы в Housekeeping Report (установите соответствия):
- 120) В первую очередь горничная убирает:
- 121) К иностранному гостю следует обращаться ...
- 122) Статус номера – занятый
- 123) Уборка в однокомнатном номере начинается ...
- 124) В последнюю очередь в многокомнатном номере убирается:
- 125) Комнат в номере Люкс ...
- 126) Уборку в присутствии гостя проводят:
- 127) С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в двух - и трехзвездочной гостинице
- 128) В инженерную службу могут входить:
- 129) По Стандарту «Проверка номера при выезде гостя» горничная:
- 130) Директор службы Housekeeping первое, что делает в начале рабочего дня:
- 131) Супервайзер при быстрой проверке номеров затрачивает:
- 132) Сколько хранятся забытые в номерах ценные вещи гостей?



- 133) Сотрудники бельевой забирают вещи гостя из номера:
- 134) Смена постельного белья и полотенец в гостиницах 4-5* происходит:
- 135) В номере (независимо от его категории) должен быть следующий комплект постельных принадлежностей и белья:
- 136) В случае обнаружения исчезнувшей вещи (принадлежащей гостинице) сотрудник:
- 137) В каком порядке горничная должна убирать номера?
- 138) Установите соответствие (англ. –рус.) аббревиатуры гостиничных номеров.
- 139) Действия горничной при обнаружении недостающих полотенец при текущей уборке:
- 140) Действия горничной при обнаружении забытых гостем вещей при проведении уборки выездного номера:
- 141) Стандарт внешнего вида горничной:
- 142) Виды уборок номеров в Гостинице:Соотнесите Название А из колонки А с Название Б из колонки Б. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз, несколько раз или не использован вообще.
- 143) Установите правильную последовательность уборки номеров в гостинице:
- 144) Основной рабочий документ, которым руководствуется менеджер номерного фонда и супервайзеры при распределении работы на текущий день – это....
- 145) Номер со статусом CL INSP
- 146) В первую очередь убираются
- 147) Температура воздуха в жилых помещениях должна быть ...
- 148) На белье должна быть метка гостиницы, она означает ...
- 149) Особый вид трудовой деятельности, требующий определенных теоретических знаний и практических навыков – это:
- 150) Планирование трудовых ресурсов включает в себя:





- 151 Планирование найма работников начинается с определения
- 152 База данных кадрового менеджмента создается
- 153 В организационной структуре управления принято различать 3 ключевых элемента:
- 154 В период высокой активности гостиничного предприятия
- 155 В период низкой активности гостиничного предприятия
- 156 Нормирование труда в отеле, режим работы, стандарты учета кадров, взаимоотношения работника и менеджмента отеля, все это признаки:

