

Экзаменационные вопросы по ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих (горничная)»

для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
(очная форма обучения)

I. Теоретическая часть.

1. Правила поведения персонала гостиниц. Правила этикета работников АХС. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения.
2. Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения (возрастные и физиологические особенности). Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
3. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой)
4. Охрана труда в гостинице, техника безопасности, производственная санитария и гигиена работников АХС (медицинские осмотры).
5. Виды гостиничных помещений. Жилые комнаты, административные, обслуживающие, подсобные и хозяйственные помещения, их характеристики.
6. Подготовка горничной к работе. Планирование рабочего дня. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
7. Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию. Требования к комплектации тележки горничной.
8. Средства для уборки гостиничных номеров. Классификация и характеристика ассортимента моющих и чистящих средств.
9. Средства для уборки гостиничных номеров. Характеристики оборудования для уборки.
10. Организация обслуживания номерного фонда. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.
11. Санитарно-гигиенические принадлежности, маркировка.
12. Общение с гостями. Порядок хранения и выдачи ключей. Алгоритм работы горничной с электронными ключами.
13. Виды и назначение уборочных работ. Последовательность проведения уборочных работ.

14. Современные методы уборки в гостинице. Методы профессиональной уборки, и какая система к ним подходит.
15. Технология уборки помещений общего пользования
16. Технология уборки санузлов.
17. Технология уборки в номерах, занятых VIP гостями.
18. Технология уборки номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи клиента.
19. Технология уборки забронированных номеров. Экспресс-уборка.
20. Технология генеральной уборки.
21. Виды уборки жилых номеров. Последовательность осуществляемых видов уборки.
22. Организация бельевого хозяйства в гостинице. Виды белья и методы работы с ним.
23. Виды и методы контроля качества. Аудита качества услуг в АХС.
24. Уборка общественных помещений. Технология уборки и экипировки номеров и холлов гостиницы.
25. Учет белья в гостинице. Осуществление сдачи-приемки белья в/из прачечной.
26. Обеспечение контроля сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Контроль сохранности материальных ценностей жилых помещений гостиницы.
27. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной в гостинице. Прием заказов от проживающих в гостинице на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения.
28. Организация уборочных работ. Составление списка заданий горничной на различные виды уборочных работ. Отчет горничной. Меры по устранению выявленных недостатков.
29. Международная классификация гостиниц. Классификация средств размещения.
30. Номерной фонд. Классификация номерного фонда в гостинице.

II. Практическая часть.

1. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. Прием заявок в прачечную.
2. Осуществить генеральную уборку номерного фонда гостиницы
3. Осуществить уборку номерного фонда гостиницы после выезда гостя.
4. Осуществить подготовку номера ко сну. Провести замену постельного белья, ПИП.
5. Осуществить уборку свободного номера. Осуществить сдачу-приемку белья в/из прачечной.
6. Осуществить уборку служебных или общих помещений.
7. Осуществить уборку различных видов покрытий и типов загрязнения. Провести дезинсекцию.
8. Продемонстрировать поведение в соответствии со стандартом в экстренных/форс мажорных ситуациях.
9. Осуществить уборку номера для VIP–гостей.
10. Осуществить уборку номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.
11. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. Прием заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения.
12. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. При проведении уборки было обнаружено разбитое зеркало в ванной комнате.
13. Осуществить генеральную уборку номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).
14. Осуществить уборку свободных номеров. Обнаружена неисправность смесителя в санузле.
15. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. При проведении уборки было обнаружено, что постельное белье залито жидким средством, на вид красное вино.
16. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. На кровати разбросана одежда гостей, на столе лежат личные бумаги гостей.
17. Осуществить уборку забронированного номера. Обнаружена неисправность розетки и выключателя.
18. Определите, в какой последовательности нужно убрать номера? Горничная должна провести уборочные мероприятия в 3х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость придет вечером; 2-й номер после

выезда гостя; 3-й номер, в котором проживают гости. Осуществить уборку номера, которую необходимо выполнить первой.

19. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. При выполнении ежедневной текущей уборки в номере обнаружен серьезный дефект на обивке дивана (обивка порвана в 2-х местах).

20. Осуществить уборку номера после выезда гостя. Выполняя уборку номера, горничная обнаружила забытый пиджак.

21. Определите, в какой последовательности нужно убрать номера? Горничная должна провести уборочные мероприятия в 3-х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость придет вечером; 2-й номер после выезда гостя; 3-й номер, на дверной ручке которого висит табличка «прошу убрать». Осуществить уборку номера, которую необходимо выполнить первой.

22. Выполнить комплектацию тележки горничной для выполнения генеральной уборки санузла общего пользования? Осуществить уборку данного объекта.

23. Осуществить уборку холла гостиницы.

24. Осуществить уборку санузла общего пользования. При выполнении работ обнаружен сломанный унитаз (раскол ободка унитаза).

25. Осуществить уборку номера после выезда гостя. При входе в номер обнаружены вещи гостя, слышен шум воды и пение гостя в душе.

26. Осуществить текущую уборку номерного фонда гостиницы. При входе в номер произошла форс мажорная ситуация (гость переодевался, а горничная в это время зашла в номер и увидела).

27. Осуществить процедуру приемки номера после выезда гостя. Произвести уборку номера.

28. Осуществить уборку номера в присутствии гостя.

29. Осуществить текущую уборку номера. Прием заказов на дополнительные услуги.

30. Подготовка номера ко сну. Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники, комплектующих номера в соответствии со стандартами номера.