

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:29:52
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ЭЛЕКТИВНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.10 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО
ФОНДА ОТЕЛЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания номерного фонда отеля» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни
	УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения
	УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ПК-1. Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале

		ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями заинтересованными сторонами	и	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
		ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
		ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания		ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
		ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
		ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

Компетенция: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. (10 вопросов)

Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия

3 семестр

1. Укажите название Хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда) в гостиницах с иностранным менеджментом.

- а) Food & Beverage
- б) Front Office
- в) Housekeeping**
- г) Reception

2. К какой службе относится должность «Горничная»?

Ответ: Хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда)

3. Укажите, по каким вопросам взаимодействуют Хозяйственная служба и Служба приема и размещения гостиничного предприятия.

- а) Заказ завтрака
- б) Передача информации о готовности номера к заселению**
- в) Заказ такси

4. Выберите правильные три смены работы горничной (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Утренняя/дневная**

- б) Ежедневная
- в) Вечерняя**
- г) Круглосуточная
- д) Ночная

5. Отметьте стандарты поведения сотрудника отеля. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Приветствие гостя**
- б) Сотрудник обязан носить униформу
- в) Соблюдение субординации**
- г) Сотрудник должны обращаться друг к другу, используя полные имена**
- д) Уходя из номера гостя необходимо удостовериться, что дверь плотно закрыта

4 семестр

6. Укажите действия, запрещенные для сотрудника гостиницы во время выполнения его рабочих обязанностей. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Прислушиваться к разговорам гостей**
- б) Обсуждать с гостем вопросы политики и религии**
- в) Демонстрировать позитивное отношение с гостем
- г) Разговаривать с гостем, когда другой гость ждет

7. Укажите, по каким вопросам взаимодействуют Хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда) и Служба приема и размещения гостиничного предприятия.

- а) Заказ завтрака
- б) Передача информации о готовности номера к заселению**
- в) Заказ такси

8. Укажите процентное соотношение сотрудников в номерном фонде от общего количества сотрудников отеля.

- а) Около 30 %
- б) Около 60 %
- в) Около 50 %**
- г) Около 40 %

9. Укажите запрещенные фазы для сотрудника отеля. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Что Вы хотите?**
- б) Я узнаю и сообщу Вам в ближайшее время.
- в) Не знаю**
- г) **Не надо мне грубить!**
- д) Я постараюсь Вам помочь.
- е) Извините, это не входит в мои должностные обязанности**
- ж) Не видите, я убираю...**

10. Выберите один или несколько вариантов ответа обращения к гостю, при написании делового письма.

- а) Здравствуйте, Иван!
- б) Уважаемый господин Иванов!**
- в) Уважаемый Иван Иванович!**
- г) Добрый день, Иванов Иван Иванович!

д) Доброго времени суток!

УК-3.2. (10 вопросов)

Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

3 семестр

11. Определите основные функции (обязанности) стюарда в гостиницах высшей категории (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Отвечает за пополнение запасов чистого белья на этажах

б) Придание номеру нарядного вида

в) Доставляет грязное постельное белье в прачечную

г) Проверка сохранности оборудования в номере

д) Обеспечение каждого номера чистыми полотенцами

12. Определите основные функции (обязанности) хаусмена в гостиницах высшей категории (выберите один или несколько вариантов ответа)

а) Придание номеру нарядного вида

б) Отвечает за пополнение запасов чистого белья на этажах

в) Проверка сохранности оборудования в номере

г) Собирает грязное постельное белье и доставляет его в прачечную

д) Обеспечение каждого номера чистыми полотенцами

13. Укажите фразы, которые НЕ должен произносить сотрудник гостиницы?

а) Извините, это не входит в мои служебные обязанности

б) Не знаю

в) Я постараюсь Вам помочь

г) Я узнаю и сообщу Вам в ближайшее время

д) Я думала, это не срочно

14. Когда гость хочет получить любую справочную информацию о городе и (или) отеле, интересуется местными достопримечательностями, спрашивает о размещенных в отеле ресторанах, магазинах, киосках, о почте, wi-fi, заказе билетов (на поезд или в кино), то мы..... (выберите правильный вариант ответа)

а) отвечаем гостю, чтобы он обратился на Reception, т.к. это не входит в наши служебные обязанности

б) отвечаем, что не в курсе данного вопроса

в) со словами «Конечно, позвольте я предоставлю Вам информацию. Спасибо» провожаем гостя к ближайшей стойке и даем ему фирменный буклет информационного центра отеля, раскрыв на странице, соответствующей вопросу.

15. Выберите правильную заключительную этикетную фразу в конце делового письма гостю.

- а) С уважением,
- б) Всего доброго!
- в) Всего хорошего!
- г) Увидимся!

4 семестр

16. Если гость обратился к нам, а это не по адресу, то мы

(выберите правильный вариант ответа)

- а) отвечаем гостю, чтобы он обратился на Reception, т.к. это не входит в наши служебные обязанности
- б) никогда не предлагаем связаться с другими отделами/сотрудниками отеля (с электриком, сантехником и др.) по поводу починки крана, выдачи утюга и гладильной доски, замены неработающего телефона и т.д. В таких ситуациях мы сами обращаемся в технические и другие службы от имени гостя.**
- в) отвечаем, что не в курсе данного вопроса

17. Дайте правильный ответ сотрудника гостиницы на нестандартную просьбу гостя.

Ответ: Я уточню у руководителя и через 15 минут сообщу Вам.

18. Укажите качества, которыми должны обладать сотрудники номерного фонда.
(выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Адаптируемость
- б) Инициативность**
- в) Умение доказывать свое видение проблемы
- г) Пунктуальность.**
- д) Конфликтность
- е) Вежливость**
- ж) Изворотливость

19. Относится ли работа в ночное время к обязательным обязанностям горничной?

- а) Да, обязательно
- б) Нет, это дополнительная услуга
- в) Может выполняться исключительно по согласованию с руководством**
- г) Применяется только в аварийных ситуациях

20. Укажите информацию, которая содержится в заключении делового письма гостю.

- а) С уважением (имя, фамилия, должность, название отеля, адрес отеля)
- б) С уважением (имя, фамилия, должность, название отеля, телефон)
- в) С уважением (имя, фамилия, должность, название отеля, адрес отеля, телефон)**

УК-3.3. (10 вопросов)

Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

3 семестр

21. Какие действия должна совершить горничная, если в выездном номере во время уборочных работ обнаружит кольцо, забытое гостем?

Ответ: сообщить супервайзеру о находке

22. Сколько раз должна постучаться в номер горничная перед тем, как войти в номер для уборки?

Ответ: 3 раза

23. Когда гость хочет получить любую справочную информацию о городе и (или) отеле, интересуется местными достопримечательностями, спрашивает о размещенных в отеле ресторанах, магазинах, киосках, о почте, wi-fi, заказе билетов (на поезд или в кино), то мы..... (выберите правильный вариант ответа)

а) отвечаем гостю, чтобы он обратился на Reception, т.к. это не входит в наши служебные обязанности

б) отвечаем, что не в курсе данного вопроса

в) со словами «Конечно, позвольте я предоставляю Вам информацию. Спасибо» провожаем гостя к ближайшей стойке и даем ему фирменный буклет информационного центра отеля, раскрыв на странице, соответствующей вопросу.

24. Вы — супервайзер. Руководство по телефону поставило перед Вами задачу что-то выяснить. Вы получили необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?

а) Вы должны позвонить руководству

б) будете ждать звонка от руководства

в) не имеет значения

25. Вы — горничная. К вам с просьбой обращается иностранный гость. Вы его плохо понимаете. Как вы выполните его просьбу?

а) покажите жестами, что Вы его не понимаете и продолжите свою работу

б) сделаете вид, что не слышали гостя

в) обратитесь за помощью к супервайзеру

4 семестр

26. Укажите фразы, которые НЕ должен произносить сотрудник гостиницы?

а) Извините, это не входит в мои служебные обязанности

б) Не знаю

в) Я постараюсь Вам помочь

г) Я узнаю и сообщу Вам в ближайшее время

д) Я думала, это не срочно

27. Вы — супервайзер. Руководство по телефону поставило перед Вами задачу что-то выяснить. Вы получили необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?

- а) **Вы должны позвонить руководству**
- б) будете ждать звонка от руководства
- в) не имеет значения

28. Если гость обратился к нам, а это не по адресу, то мы
(выберите правильный вариант ответа)

а) отвечаем гостю, чтобы он обратился на Reception, т.к. это не входит в наши служебные обязанности

б) никогда не предлагаем связаться с другими отделами/сотрудниками отеля (с электриком, сантехником и др.) по поводу починки крана, выдачи утюга и гладильной доски, замены неработающего телефона и т.д. В таких ситуациях мы сами обращаемся в технические и другие службы от имени гостя.

в) отвечаем, что не в курсе данного вопроса

29. Какая должность имеется в некоторых гостиницах, контролирующая работу смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что номера убраны в соответствии со стандартами?

- а) Должность стюарда
- б) Должность супервайзера**
- в) Должность хаусмена
- г) Должность оператора

30. Кто несет ответственность за организацию процесса уборки в гостинице?

- а) Горничные
- б) Менеджеры по персоналу
- в) Руководитель отдела housekeeping**

Компетенция: УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. (10 вопросов)

Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни

3 семестр

31. Перед тем, как войти в номер, горничная должна трижды постучаться. Что должна сказать горничная при входе в номер?

- а) «Добрый день! Вам нужна уборка?»
- б) «Добрый день! Housekeeping или Уборка номера. Я могу произвести уборку?»**
- в) Housekeeping или Уборка номера.

32. Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, Вы обнаружили открытый пакет молока и вскрытую пачку печенья. Ваши действия?

Ответ: данные предметы подлежат выбросу

33. Вы — горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия?

Ответ: сообщить об этом супервайзеру, на ресепшен или сразу в техническую службу (в зависимости от стандартов отеля)

34. Вы — супервайзер. Придя на работу, Вы получили от портье список гостей. Для чего он нужен?

а) чтобы знать всех гостей по именам

б) для правильного распределения количества номеров для уборки горничными

35. Вы — супервайзер. Гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке. Как правильно поступить в данной ситуации?

а) выполнить влажную чистку костюма, как просит гость

б) отказать гостю в данной услуге

в) объяснить гостю, что у костюма после влажной чистки возникнут внешние дефекты

4 семестр

36. Вы — супервайзер. Разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?

а) перезвонить должен руководитель

б) Вы должны перезвонить

в) перезвонить должен тот, кто инициировал первый вызов

г) не имеет значения

37. Вы — супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки пользуется её духами. Ваши действия?

а) объяснить гостю, что такого не может быть

б) выслушать гостя, принести извинения, провести беседу с горничной

в) уволить горничную за данный инцидент

38. Вы — супервайзер. Гость, проживающий на Вашем этаже, жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия?

а) ответить гостю, что уволите горничную за данный инцидент

б) снова вызвать горничную, чтобы еще раз выполнила уборку в номере

в) выслушать гостя, принести извинения, предоставить гостю комплимент, отправить в номер другую горничную для выполнения уборки, провести тренинг с горничной по уборке номера.

39. Во время уборки в номер возвращается гость. Каковы действия горничной?

- а) «Добрый день! В целях Вашей безопасности, откройте, пожалуйста, дверь своим ключом», а затем спросить: «Могу ли я продолжить уборку?»
- б) «Я ещё не закончила уборку. Подождите!»
- в) «Добрый день! В целях Вашей безопасности, предъявите, пожалуйста, Вашу карту гостя», а затем спросить: «Могу ли я продолжить уборку?»
- г) **а и б**

40. Каковы действия и фразы горничной в случае, если гостя застали в номере в неловком положении (гость переодевается)?

Ответ: Горничная приносит извинения («Прошу прощения!») и нормальным шагом (не выбегая) выходит из номера и аккуратно закрывает за собой дверь. Следует прийти убирать номер позже.

УК-6.2. (10 вопросов)

Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.

3 семестр

41. Когда гость высказывает претензию, то мы..... (выберите правильный вариант ответа)

- а) объясняем гостю, почему так получилось
- б) **слушаем спокойно, молча, не перебивая. Когда гость завершит разговор, принимаем замечание, приносим извинения, предлагаем гостю варианты решения данной ситуации.**
- в) отвечаем гостю, что это не наша вина

42. Горничная собирается приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить». Какие действия горничной?

- а) Постучать в номер гостя и узнать, когда будет нужна уборка номера
- б) **Отметить в листе-задании, что на двери висит табличка «Не беспокоить». Вернуться к номеру позже для уборки.**
- в) В этот день уборку номера можно не выполнять.

43. Горничная разговаривает с гостем, в это время к ней подходит директор. Как должна поступить горничная?

Ответ: Закончить разговор с гостем, затем обратиться к директору.

44. Каковы действия горничной, когда она вошла в номер для уборки, а гость спит.

Ответ: Горничной необходимо сразу выйти из номера и тихо закрыть за собой дверь. Вернуться к номеру для уборки через некоторое время.

45. Вы — горничная. На жилом этаже к Вам обращается электрик Николай (сотрудник отеля) с просьбой открыть ему номер Вашим ключом, чтобы поменять в номере лампочку. Какие Ваши действия?

- а) открыть дверь
- б) **не открывать дверь**

4 семестр

46. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на столе разбросаны его бумаги

- а) Аккуратно сложить бумаги и стопкой положить на стол
- б) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать бумаги
- в) Убраться, приподнимая бумаги, а затем положить их на место
- г) **Убираться, не трогая бумаги**

47. В занятом номере необходимо принимать во внимание наличие ...

- а) Денежных средств гостя
- б) **Личных вещей гостя**
- в) Документов и ценностей гостя

48. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на полу разбросаны его личные вещи.

- а) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать вещи
- б) **Аккуратно сложить вещи и положить их на стул**
- в) Убраться, приподнимая вещи, а затем разместить их на прежние места
- г) Убираться, не трогая вещи

49. Имеет ли горничная право открыть своим ключом дверь номера, если гость потерял ключ и попросил её об этом?

Ответ: Нет. Горничная вежливо просит гостя обратиться на ресепшен для замены ключа.

50. В соответствии с планом-заданием горничная подошла к двери номера для ежедневной уборки. Табличка «Не беспокоить» не висела, а гость оказался в номере. Выберите какие действия горничная НЕ ДОЛЖНА совершать, если такая ситуация произошла. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Поздороваться с гостем
- б) **Вступить в переговоры с гостем**
- в) **Выяснить причины присутствия его в номере**
- г) Спросить о возможном времени уборки номера
- д) **Предложить другие варианты времени проведения уборочных работ**
- е) Сделать соответствующие пометки в рабочем задании

УК-6.3 (10 вопросов)

Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни

3 семестр

51. Уборка и комплектация занятого и свободного номеров должна быть....

- а) Идентичной
- б) Удобной

в) Разной

52. Укажите деталь на тележке горничной, которая способствует сохранению углов без повреждений при перемещении тележки по коридорам гостиницы.

а) Мешок для грязного белья

б) Бамперы

в) Резиновые колеса

г) Закругленные края полок

53. Что означает статус номера CL OO?

Ответ: номер чистый и на ремонте

54. Сколько поверхностей в номере может протереть горничная салфеткой при правильном сложении? (1 поверхность = 1 кв.м)

Ответ: 16 поверхностей (16 кв.м)

55. Одним из важнейших требований к униформе горничных является:

Ответ: повышенная износостойкость и влагоустойчивость

4 семестр

56. Вы — горничная. К вам с просьбой обращается иностранный гость. Вы его плохо понимаете. Как вы выполните его просьбу?

а) покажите жестами, что Вы его не понимаете и продолжите свою работу

б) сделаете вид, что не услышали гостя

в) обратитесь за помощью к супервайзеру

57. Для глубокой чистки коврового покрытия лучше всего подходит использование:

а) Сухого веника

б) Пылесоса с функцией влажной уборки

в) Пароочистителя

г) Коврового экстрактора

58. Укажите информацию, которая содержится в бланке заказа на обслуживание VIP – гостей

а) Имя горничной, закрепленной за данным номером

б) Даты заезда и выезда

в) Имя гостя

г) VIP -статус гостя

д) Compliments, доставленные в номер

е) Номер комнаты

ж) Особые пожелания гостя

59. Укажите, какой этап уборки горничная обязательно выполняет при уборке номера после выезда гостя, но не выполняет при текущей уборке номера, занятого гостем.

а) Мытье осветительных приборов

б) Полная тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин.

в) Проверка гостиничного имущества и наличие забытых вещей гостей.

г) Проверка телефонных переговоров

д) Уборка и мытье посуды

60. Какой тип уборки включает глубокую очистку всех поверхностей и оборудования в номере?

а) Генеральная уборка

б) Ежедневная уборка

в) Экспресс-уборка

Компетенция: ПК-1. Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

ПК-1.1. (10 вопросов)

Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

3 семестр

61. Вы — горничная. К вам с просьбой обращается иностранный гость. Вы его плохо понимаете. Как вы выполните его просьбу?

а) покажите жестами, что Вы его не понимаете и продолжите свою работу

б) сделаете вид, что не услышали гостя

в) обратитесь за помощью к супервайзеру

62. Расположите в правильной последовательности действия сотрудника гостиницы в том случае, если гость высказывает претензию.

а) предложить решение проблемы

б) поблагодарить за внимание к работе

в) извиниться

г) выслушать гостя

Ответ: г, в, а, б

63. Решите ситуацию: «Однажды женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело ее держать». Как бы Вы поступили в данной ситуации на месте горничной и что бы Вы ответили женщине?

Ответ: предложить женщине помощь, чтобы она смогла достать свой ключ из сумки и открыть свой номер своим ключом. «Позвольте Вам помочь достать Ваш ключ из сумки, чтобы Вы смогли открыть свой номер своим ключом»

64. Вы — горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, Вашим ключом. Что Вы ответите гостю?

Ответ: «В целях Вашей безопасности, я не могу открыть дверь своим ключом. Если Вы забыли или потеряли свой ключ от номера, просьба обратиться на Ресепшен, чтобы Вам выдали новый ключ»

65. Имеет ли горничная право открыть своим ключом дверь номера, если гость потерял ключ и попросил её об этом?

Ответ: Нет. Горничная вежливо просит гостя обратиться на ресепшен для замены ключа.

4 семестр

66. Если гость попросит горничную уйти из отеля и сходить, например, в соседний магазин за конфетами. Выберите правильный вариант ответа.

- а) «Мы так никому не делаем, так у нас не принято»
- б) «К сожалению, мне запрещено покидать этаж. Но я немедленно сообщу службе доставки»**
- в) «Конечно, тотчас схожу за конфетами»

67. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на полу разбросаны его личные вещи.

- а) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать вещи
- б) Аккуратно сложить вещи и положить их на стул**
- в) Убраться, приподнимая вещи, а затем разместить их на прежние места
- г) Убираться, не трогая вещи

68. Табличка «Make Up Room» вешается на дверную ручку номера тогда, когда:

- а) Гость отсутствовал больше суток
- б) Требуется срочная уборка**
- в) Гость потерял ключ
- г) Есть проблемы с оплатой счета

69. Закончите предложение: «Перед включением в сеть электроприборов следует проверить..... и»

- а) Работу прибора на холостом ходу
- б) Соответствие напряжения, указанного на приборе, напряжению в сети**
- в) Работу двигателя при открытой крышке
- г) Исправность изоляции проводов, штепсельных вилок**

70. Когда гость интересуется личной жизнью сотрудника следует

- а) рассказать о личных делах, о семье
- б) ограничиться общими словами («Спасибо», «Пожалуйста», «Хорошо»)**
- в) рассказать о своих проблемах.

ПК-1.2. (10 вопросов)

Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.

3 семестр

71. Какие из перечисленных тележек относятся к уборочным. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Многофункциональная тележка**
- б) Багажная тележка
- в) Бельевая тележка**
- г) Такелажная тележка
- д) Уборочная тележка**

72. Укажите основную цель проведения инвентаризации.

- а) Учет основных средств**
- б) Проверка бухгалтерии
- в) Подготовка имущества к списанию
- г) Проверка материально-ответственных лиц

73. Отметьте операционные стандарты. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Приветствие гостя
- б) Уходя из номера гостя необходимо удостовериться, что дверь плотно закрыта**
- в) Уборка номера после выезда гостя**
- г) Сотрудник обязан носить униформу
- д) Правила заполнения рабочего листа горничной**

74. Может ли горничная вынести из отеля ценную вещь, если ей делали подарок гости отеля?

- а) Не может принять подарок
- б) Может, но сначала должна написать заявление и оформить разрешение на вынос.**
- в) Может, т.к. эта вещь принадлежит ей
- г) Может принять подарок, после разрешения руководства

75. Укажите основной инструмент для удаления пыли с горизонтальных поверхностей:

- а) Щётка
- б) Полотенце
- в) Салфетка из микрофибры**

4 семестр

76. Какие функции выполняет бельевая тележка? (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Транспортирует чистое бельё в транспортировочных пакетах
- б) Транспортирует грязное бельё в транспортировочных пакетах
- в) Транспортирует одновременно и чистое, и грязное бельё
- г) Транспортирует чистое бельё в транспортировочных пакетах определенной цветовой кодировки**

77. Чем отличается плоский МОП от веревочного?

Ответ: Плоский МОП предназначается для сухой и влажной уборки пола. Вревоочный МОП предназначается только влажной уборки пола.

78. Для глубокой чистки коврового покрытия лучше всего подходит использование:

- а) Сухого веника
- б) Пылесоса с функцией влажной уборки
- в) Пароочистителя
- г) Коврового экстрактора**

79. Для чего нужна цветовая кодировка инвентаря?

Ответ: позволяет исключить перекрестное загрязнение и перенос бактерий из одной зоны в другую.

80. Укажите уборочные работы, которые проводятся при экспресс-уборке (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Чистка драпировок, матрасов
- б) Удаление мусора из номера**
- в) Замена предметов гостеприимства
- г) Уборка и мытье посуды
- д) Уборка ванной комнаты
- е) Замена полотенец
- ж) Чистка ковровых покрытий и мытье пола

ПК-1.3 (10 вопросов)

Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

3 семестр

81. Какие государственные документы регламентируют деятельность гостиничного предприятия?

Ответ: ГОСТ и Положение о классификации гостиниц

82. Сколько хранятся в отеле забытые гостем ценные вещи согласно стандартам отеля?

Ответ: 1 год

83. Какие виды инструктажей должна пройти горничная, чтобы получить допуск к самостоятельной работе?

Ответ: Вводный инструктаж, первичный инструктаж на рабочем месте, инструктаж по пожарной безопасности.

84. Сколько хранятся малоценные забытые вещи гостя в отеле согласно стандартам отеля?

Ответ: не менее 6 месяцев

85. Относится ли работа в ночное время к обязательным обязанностям горничной?

- а) Да, обязательно
- б) Нет, это дополнительная услуга
- в) Может выполняться исключительно по согласованию с руководством**

4 семестр

86. Вставьте пропущенные слова, выбрав их из предложенного списка.

На приветственных открытках к гостям должен присутствовать.....

- а) штамп отеля

- б) комплимент от отеля
- в) логотип отеля

Ответ: логотип отеля

87. Как часто должны менять постельное белье отеле 5 звезд, согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951

Ответ: 1 раз в 2 дня (по просьбе – ежедневно)

88. Укажите срок хранения технологической документации в гостинице.

Ответ: 12 месяцев

89. Руководитель хозяйственной службы гостиничного предприятия при составлении графика работы горничной НЕ УЧИТЫВАЕТ:

- а) Требования трудового законодательства России
- б) Процент загруженности гостиничного предприятия
- в) Возраст горничной**
- г) Нормы отдыха персонала

90. Какой высоты должна быть лестница-стремянка для выполнения работ горничной согласно Требованиям безопасности?

Ответ: не более 1 м

Компетенция: ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-3.1. (10 вопросов)

ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение

3 семестр

91. Укажите основные функции хозяйственной службы (службы эксплуатации номерного фонда). Выберите один или несколько вариантов ответа.

- а) Хранений веще гостей
- б) Поддержание необходимого уровня комфорта**
- в) Выписка гостей
- г) Оказание услуг по стирке белья гостей
- д) Поддержание санитарно-гигиенического состояния гостиницы**

92. Выберите правильные три смены работы горничной (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Утренняя/дневная**
- б) Ежедневная
- в) Вечерняя**
- г) Круглосуточная
- д) Ночная**

93. Укажите, по каким вопросам взаимодействуют Хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда) и Служба приема и размещения гостиничного предприятия.

- а) Заказ завтрака
- б) Передача информации о готовности номера к заселению**
- в) Заказ такси

94. Технологическая карта – это важный документ для уборочных работ. Перечислите, какие функции выполняет этот документ? (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Регламентирует пошаговую последовательность уборки**
- б) Нацелен на контроль и проверку уборочных работ
- в) Включает критерии (пункты), сгруппированных по категориям позиции уборки
- г) Указывает условия их проведения на конкретном участке работ**

95. Основная функция горничной — это:

- а) Ресторанное обслуживание
- б) Оформление документов проживания
- в) Уборка и поддержание чистоты и порядка в номерах**
- г) Прием платежей

4 семестр

96. Какое количество номеров убирает и приводит в порядок каждая горничная в зависимости от типа гостиницы?

- А) 12 – 16 номеров**
- б) 10 – 20 номеров
- в) 2 – 10 номеров

97. Какие факторы влияют на уборку номера?

Ответ: 1) время 2) температура 3) моющие средства 4) механическое воздействие

98. Назовите в правильной последовательности очередность технологического процесса стирки постельного белья в прачечной отеля.

Ответ: 1) Подготовка белья к стирке 2) Стирка 3) Сушка 4) Глажение 5) Складирование чистого белья

99. Процесс подготовки уборочного инвентаря к смене начинается с:

- а) Получения инструкций от начальства
- б) Подготовки необходимого набора инструментов и материалов**
- в) Осмотра рабочих мест
- г) Составления графика

100. Какие виды инструктажей должна пройти горничная, чтобы получить допуск к самостоятельной работе?

Ответ: Вводный инструктаж, первичный инструктаж на рабочем месте, инструктаж по пожарной безопасности.

ПК-3.2. (10 вопросов)

Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале

3 семестр

101. Укажите меры предосторожности, которые должна предпринять горничная при работе с грязным постельным бельем?

Ответ: надеть специальные перчатки; надеть резиновый фартук

102. Что обозначает статус номера Occupied Clean ?

- а) Занят, убран**
- б) Свободен, убран
- в) Занят, не убран
- г) Ремонт, закрыт

103. Укажите помещения, которые относятся к общественным, служебным, административным и офисным (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Коридор**
- б) Вестибюль**
- в) Склад**
- г) Кухня в апартаментах
- д) Холл
- е) Номер
- ж) Кабинет директора**

104. Укажите причины, по которым устранение технических неполадок в номере должно осуществляться в присутствии горничной.

- а) Осуществление сохранности имущества отеля**
- б) Соблюдение правил техники безопасности
- в) Контроль качества выполненных работ**
- г) Обеспечение имущества сохранности гостей**

105. Укажите места в номере, которые должен проверить супервайзер, чтобы быстро оценить качество уборки. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Поверхность стола
- б) Пространство под кроватью**
- в) Косяки дверей**
- г) Полки шкафов
- д) Батарея отопления
- е) Унитаз
- ж) Межплиточные швы**

4 семестр

106. Как при уборке номера должна располагаться тележка горничной?

Ответ: придвинута к номеру, перегораживая вход в номер

107. Мопы для уборки пола бывают двух видов. Назовите их.

Ответ: веревочные МОПы и плоские МОПы

108. Важнейшим показателем успешной уборки является отсутствие:

- а) Пыльных следов
- б) Сильного аромата моющих средств
- в) Светлых полос на поверхностях
- г) **Наличие пятен и неприятных запахов**

109. Какой объём уборочных работ может включать в себя «Вечерний сервис» Turndown Service?

Ответ: расправить покрывало и отогнуть край на 45 градусов, включить прикроватную лампу, поставить тапочки к кровати, на подушку положить цветок/шоколадку с логотипом отеля, на тумбочку положить карточку с прогнозом погоды на следующий день, на кровать положить табличку «Меню завтрака»

110. Основное средство защиты, которое используют горничные при уборке в номере загрязнённых поверхностей моющими средствами:

- а) **Резиновые перчатки**
- б) Маска для лица
- в) Рабочая форма
- г) Сапоги

ПК-3.3 (10 вопросов)

Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства

3 семестр

111. Укажите уборочные работы, которые проводятся при экспресс-уборке (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Чистка драпировок, матрасов
- б) **Удаление мусора из номера**
- в) Замена предметов гостеприимства
- г) **Уборка и мытье посуды**
- д) **Уборка ванной комнаты**
- е) **Замена полотенец**
- ж) Чистка ковровых покрытий и мытье пола

112. Основная задача таблички статуса номера («Do Not Disturb») заключается в:

- а) Предупреждение о ремонтных работах
- б) **Запрет входа горничных в номер гостя**
- в) Сообщение гостям о специальных акциях
- г) Контроль за состоянием запирающего устройства двери

113. Назовите 5 основных видов уборки в гостиничном номере?

Ответ: 1) Ежедневная уборка 2) Выездная уборка 3) Промежуточная уборка 4) Вечерняя уборка 5) Генеральная уборка.

114. Назовите 5 групп средств для уборки номера?

Ответ: 1) Электрооборудование; 2) инвентарь; 3) протирачные материалы; 4) сухие расходные материалы; 5) моющие средства

115. Укажите службы, которые участвуют в обслуживании VIP-гостя

- а) Служба приема и размещения
- б) Служба обслуживания номерного фонда
- в) Сервис-бюро
- г) Служба питания
- д) **Все службы отеля**

4 семестр

116. Укажите процент номеров от общего количества номерного фонда, которое в идеале должно быть ежедневно проконтролировано супервайзерами?

Ответ: 100%

117. Одним из главных принципов качественной уборки считается:

- а) Максимальная скорость выполнения
- б) **Следование установленным стандартам и нормам**
- в) Создание максимального комфорта сотруднику
- г) Уменьшение количества используемых расходников

118. Важно помнить, что уборка номера заканчивается процедурой:

- а) Протирания поверхностей мягкой тканью
- б) **Подачи сообщения о готовности номера в службу приёма и размещения**
- в) Проверки отсутствия забытых вещей гостя
- г) Удаления остатков использованных одноразовых принадлежностей

119. Укажите загрязнения, которые нельзя удалять с помощью пылесоса для сухой уборки. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Крошки печенья
- б) **Рассыпанные спички**
- в) **Крупный мусор**
- г) Пыль в пространстве между подушками диванов
- д) **Острые предметы**
- е) **Гипсовый порошок**

120. В занятом номере необходимо принимать во внимание наличие ...

- а) Денежных средств гостя
- б) **Личных вещей гостя**
- в) Документов и ценностей гостя

Компетенция: ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1. (10 вопросов)

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

3 семестр

121. Отметьте стандарты гостиничного продукта. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Расположение продукции в мини-баре**
- б) Уборка номера
- в) Комплектация ванной комнаты полотенцами**
- г) Комплектация чайно-кофейной станции**
- д) Соблюдение субординации

122. Отметьте операционные стандарты. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Приветствие гостя
- б) Уходя из номера гостя необходимо удостовериться, что дверь плотно закрыта**
- в) Уборка номера после выезда гостя**
- г) Сотрудник обязан носить униформу
- д) Правила заполнения рабочего листа горничной**

123. Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, Вы обнаружили открытый пакет молока и вскрытую пачку печенья. Ваши действия?

Ответ: данные предметы подлежат выбросу

124. Вы — горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия?

Ответ: сообщить об этом супервайзеру, на ресепшен или сразу в техническую службу (в зависимости от стандартов отеля)

125. Вы — супервайзер. Придя на работу, Вы получили от портье список гостей. Для чего он нужен?

- а) чтобы знать всех гостей по именам
- б) для правильного распределения количества номеров для уборки горничными**

4 семестр

126. Укажите название основного рабочего документа, которым руководствуется менеджер номерного фонда и супервайзеры при распределении работы на текущий день.

- а) Departure Report
- б) Arrival Report
- в) Housekeeping Report**

127. Вы — супервайзер. Гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке. Как правильно поступить в данной ситуации?

- а) выполнить влажную чистку костюма, как просит гость
- б) отказать гостю в данной услуге
- в) объяснить гостю, что у костюма после влажной чистки возникнут внешние дефекты**

128. Вы — супервайзер. Разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?

- а) перезвонить должен руководитель
- б) Вы должны перезвонить
- в) перезвонить должен тот, кто инициировал первый вызов**
- г) не имеет значения

129. Вы — супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки пользуется её духами. Ваши действия?

- а) объяснить гостю, что такого не может быть
- б) выслушать гостя, принести извинения, провести беседу с горничной**
- в) уволить горничную за данный инцидент

130. Вы — супервайзер. Гость, проживающий на Вашем этаже, жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия?

- а) ответить гостю, что уволите горничную за данный инцидент
- б) снова вызвать горничную, чтобы еще раз выполнила уборку в номере
- в) выслушать гостя, принести извинения, предоставить гостю комплимент, отправить в номер другую горничную для выполнения уборки, провести тренинг с горничной по уборке номера.**

ПК-4.2. (10 вопросов)

Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами.

3 семестр

131. Когда гость высказывает претензию, то мы..... (выберите правильный вариант ответа)

- а) объясняем гостю, почему так произошло
- б) слушаем спокойно, молча, не перебивая. Когда гость завершит разговор, принимаем замечание, приносим извинения, предлагаем гостю варианты решения данной ситуации.**
- в) отвечаем гостю, что это не наша вина

132. Горничная собирается приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить». Какие действия горничной?

- а) Постучать в номер гостя и узнать, когда будет нужна уборка номера
 - б) Отметить в листе-задании, что на двери висит табличка «Не беспокоить».**
- Вернуться к номеру позже для уборки.**
- в) В этот день уборку номера можно не выполнять.

133. Горничная разговаривает с гостем, в это время к ней подходит директор. Как должна поступить горничная?

Ответ: Закончить разговор с гостем, затем обратиться к директору.

134. Каковы действия горничной, когда она вошла в номер для уборки, а гость спит.

Ответ: Горничной необходимо сразу выйти из номера и тихо закрыть за собой дверь. Вернуться к номеру для уборки через некоторое время.

135. Вы — горничная. На жилом этаже к Вам обращается электрик Николай (сотрудник отеля) с просьбой открыть ему номер Вашим ключом, чтобы поменять в номере лампочку. Какие Ваши действия?

- а) открыть дверь
- б) не открывать дверь**

4 семестр

136. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на столе разбросаны его бумаги

- а) Аккуратно сложить бумаги и стопкой положить на стол
- б) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать бумаги
- в) Убраться, приподнимая бумаги, а затем положить их на место
- г) Убираться, не трогая бумаги**

137. В занятом номере необходимо принимать во внимание наличие ...

- а) Денежных средств гостя
- б) Личных вещей гостя**
- в) Документов и ценностей гостя

138. Укажите действия горничной при уборке номера, занятого гостем, в случае если на полу разбросаны его личные вещи.

- а) Пригласить супервайзера или старшую горничную и вместе убрать вещи
- б) Аккуратно сложить вещи и положить их на стул**
- в) Убраться, приподнимая вещи, а затем разместить их на прежние места
- г) Убираться, не трогая вещи

139. Имеет ли горничная право открыть своим ключом дверь номера, если гость потерял ключ и попросил её об этом?

Ответ: Нет. Горничная вежливо просит гостя обратиться на ресепшен для замены ключа.

140. В соответствии с планом-заданием горничная подошла к двери номера для ежедневной уборки. Табличка «Не беспокоить» не висела, а гость оказался в номере.

Выберите какие действия горничная НЕ ДОЛЖНА совершать, если такая ситуация произошла. (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Поздороваться с гостем
- б) Вступить в переговоры с гостем**
- в) Выяснить причины присутствия его в номере**
- г) Спросить о возможном времени уборки номера
- д) Предложить другие варианты времени проведения уборочных работ**
- е) Сделать соответствующие пометки в рабочем задании

ПК-4.3 (10 вопросов)

Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

3 семестр

141. Вставьте пропущенное слово, выбрав из предложенного списка.
«Preparation for a VIP – guest starts from reservation; all departments musteffectively»
- а) live
 - б) be
 - в) coordinate**
 - г) service

142. Вставьте пропущенное слово, выбрав из предложенного списка.
«Put your valuables into the safe, then turn the little button and enter the»
- а) door
 - б) name
 - в) list
 - г) code**

143. Вставьте пропущенные слова, выбрав их из предложенного списка.
«Left-luggage office for hotel guests is.....»
- а) \$5 a day
 - б) \$10 a day
 - в) not free
 - г) free**

- 144.145. Выберите верное определение термина «safe deposit box»
- а) A room where you keep your suitcases
 - б) A small box where you can store valuable objects**
 - в) A box with your luggage
 - г) A small room in a hotel where you keep your luggage

145. Прочитайте предложение и вставьте подходящее по смыслу слово.
More and more hotels are using in-room.....for securing guest valuables.
- а) facilities
 - б) conditions
 - в) conditioning

г) safes

4 семестр

146. Выберите правильный ответ.

A person who helps the guests with luggage

- а) The manager
- б) The receptionist
- в) The porter**
- г) The chef

147. Соедините английские выражения с русскими эквивалентами.

а) Cotton wash	1. Стирка изделий из шерсти
б) Wool wash	2. Только ручная стирка
в) Synthetic wash	3. Стирка изделий из хлопка
г) Hand wash only	4. Стирка синтетических изделий

Ответ: а -3, б – 1, в – 4, г - 2

148. Установите соответствие между статусом номера и их основными характеристиками:

Статус номера	Проверяемые параметры
а) SH	1. Номер свободен
б) CL или CLN	2. Номер используется в рекламных целях для показа
в) INSP	3. Номер чистый
г) VAC	4. Номер грязный
д) DI или DTU	5. Номер проверен

Ответ: а-2, б -3, в – 5, г-1, д-4

149. Прочитайте предложение и вставьте подходящие по смыслу слова.

In the left-luggage office, which is located, you can leave the luggage at an early arrival and a late check-out.

- а) on the top floor
- б) on the first floor**
- в) on the third floor
- г) in the basement

150. Соедините английские выражения с русскими эквивалентами.

a) Machine wash cold	1. Стирать в горячей воде
б) Machine wash hot	2. Гладить при высокой температуре
в) Cool iron	3. Стирать в холодной воде
г) Hot iron	4. Гладить при низкой температуре

Ответ: а – 3, б – 1, в – 4, г – 2

ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания

ПК-7.1. (10 вопросов)

Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания

3 семестр

151. Какие этапы включает технологический цикл производства продукции предприятий общественного питания?

а) Закупка сырья → Транспортировка → Хранение → Подготовка продуктов → Производство блюд → Реализация готовой продукции

б) Закупка сырья → Доставка ингредиентов → Приготовление полуфабрикатов → Финальная обработка блюда → Упаковка готового продукта

в) Только закупка сырья и приготовление готовых блюд

г) Только производство блюд и реализация готовой продукции

Правильный ответ: а

152. Что такое производственный цех предприятия общественного питания?

а) Место хранения оборудования

б) Специализированное помещение, предназначенное для изготовления отдельных видов кулинарной продукции

в) Отдел маркетинга ресторана

г) Кафетерий заведения

Правильный ответ: б

153. Какие виды тепловой обработки используются в предприятиях общественного питания?

а) Варка, жарка, тушение, запекание

б) Криозаморозка и микроволновое воздействие

- в) Хлебопечение и изготовление кондитерских изделий
- г) Холодное копчение и соление

Правильный ответ: а

154. Какой документ является основным при составлении меню предприятия общественного питания?

- а) Санитарно-эпидемиологическое заключение
- б) Технологическая карта блюда**
- в) Договор аренды помещения
- г) Трудовая книжка сотрудников кухни

Правильный ответ: б

155. Кто несет ответственность за соблюдение санитарно-гигиенических норм на кухне предприятия общественного питания?

- а) Бармен
- б) Администратор зала
- в) Шеф-повар или заведующий производством**
- г) Официант

Правильный ответ: в

4 семестр

156. Какова основная цель стандартизации технологических карт блюд?

- а) Уменьшение затрат на продукты
- б) Повышение производительности труда поваров
- в) Обеспечение стабильного качества блюд и соблюдения технологии приготовления**
- г) Увеличение скорости подачи заказов клиентам

Правильный ответ: в

157. Что такое меню «А ля карт»?

- а) широкий выбор блюд с указанием цены**
- б) ограниченный выбор блюд с указанием цены всего обеда
- в) ограниченный выбор блюд с указанием цены

Правильный ответ: а

158. Как называется форма организации производства, при которой каждый вид работ выполняется специализированным подразделением?

- а) Линейная структура
- б) Функциональная специализация**
- в) Проектная организация
- г) Матричная система

Правильный ответ: б

159. Что относится к вспомогательным службам предприятия общественного питания?

- а) Производственные цеха
- б) Складские помещения**
- в) Зал обслуживания гостей
- г) Отдел кадров

Правильный ответ: б

160. Почему важно соблюдать правила техники безопасности на предприятии общественного питания?

- а) Для экономии электроэнергии
- б) Чтобы избежать несчастных случаев среди работников и сохранить здоровье гостей**
- в) Для увеличения прибыли
- г) Из-за требований налоговой инспекции

Правильный ответ: б

ПК-7.2. (10 вопросов)

Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания

3 семестр

161. Какие основные разделы включают производственные регламенты заведений общественного питания?

- а) Организация закупки сырья, хранение продуктов, санитария и гигиена**
- б) Разработка рецептуры блюд, управление персоналом, маркетинговые мероприятия
- в) Создание дизайна интерьера, разработка рекламных кампаний, ценообразование
- г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: а

162. Для чего предназначены технологические карты на производстве пищевой продукции?

- а) Регулирование финансовых потоков учреждения
- б) Определение последовательности действий и технологий приготовления блюд**

в) Контроль за работой официантов и обслуживающего персонала

г) Оформление документации для бухгалтерии

Правильный ответ: б

163. Что обязательно должно содержать описание производственного процесса в заведении общественного питания?

а) Структура администрации заведения

б) Последовательность этапов приготовления каждого блюда

в) Цены на готовые блюда

г) Реквизиты поставщиков продуктов

Правильный ответ: б

164. Что понимается под производственной инструкцией?

а) Рекомендация руководства ресторана касательно стиля оформления залов

б) Подробный перечень процедур и методов работы, обязательных для исполнения сотрудниками

в) Методика расчета себестоимости блюд

г) Перечень мероприятий по повышению квалификации сотрудников

Правильный ответ: б

165. Как часто должна проводиться проверка соответствия производственного процесса установленным регламентам?

а) Ежедневно перед началом рабочего дня

б) Один раз в неделю

в) Не реже одного раза в квартал

г) По требованию контролирующих органов

Правильный ответ: в

4 семестр

166. Зачем нужны стандарты гигиены и санитарии на кухнях ресторанов и кафе?

а) Для снижения стоимости услуг заведения

б) Для повышения эффективности рекламы

в) Для предотвращения пищевых отравлений и инфекционных заболеваний

г) Для удобства работников

Правильный ответ: в

167. Что такое контроль качества продукции в общественном питании?

а) Проверка количества потребляемой энергии оборудованием

б) Оценка внешнего вида помещения заведения

в) Система мер по проверке соответствия приготовленных блюд требованиям нормативных документов

г) Составление отчетов для налоговых инспекций

Правильный ответ: в

168. Какая документация необходима для начала работы сотрудника на кухне ресторана?

а) Диплом о высшем образовании

б) Медицинская книжка установленного образца

в) Опыт работы в ресторанах премиум-класса

г) Рекомендательное письмо от предыдущего работодателя

Правильный ответ: б

169. Назначение системы HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points):

а) Формирование имиджа заведения

б) Анализ рисков и установление критических точек контроля на всех этапах производства пищи

в) Улучшение корпоративной культуры

г) Управление финансовыми потоками предприятия

Правильный ответ: б

170. Какими способами обеспечивается контроль соблюдения производственных регламентов в учреждениях общественного питания?

а) Самостоятельный контроль шеф-повара и регулярный аудит вышестоящих инстанций

б) Покупка дорогих приборов для измерения температуры готовящихся блюд

в) Назначение ответственного лица исключительно из числа менеджеров высшего звена

г) Использование автоматизированных систем учета персонала

Правильный ответ: а

ПК-7.3 (10 вопросов)

Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

3 семестр

171. Что входит в понятие координации производственных и социальных процессов в организации питания?

а) Согласование трудовых обязанностей сотрудников

б) Поддержание порядка на рабочих местах

в) Синхронизация работы подразделений и взаимодействие с гостями

г) Оптимизация цепочки поставок продуктов питания

Правильный ответ: в

172. Какая цель является основной при координировании производственных и социальных процессов в ресторанном бизнесе?

а) Минимизировать затраты на сырье

- б) Повышать качество предоставляемых услуг и удовлетворенность гостей**
- в) Сокращать штат сотрудников
- г) Увеличивать количество филиалов сети

Правильный ответ: б

173. Какие факторы влияют на координацию производственных процессов в организации питания?

- а) Уровень квалификации персонала и техническое оснащение кухни**
- б) Политическое положение региона
- в) Цели конкурентов на рынке
- г) Объем продаж алкогольных напитков

Правильный ответ: а

174. Что представляет собой производственно-технологический цикл в рамках организации питания?

- а) Период времени, за который посетитель получает заказанное блюдо
- б) Последовательность шагов от заготовки продуктов до выдачи готового блюда гостю**
- в) Время, затраченное сотрудником на выполнение своей должностной инструкции
- г) Порядок приёма новых сотрудников на работу

Правильный ответ: б

175. Что включает в себя социальный аспект в процессе организации питания?

- а) Привлечение инвестиций
- б) Работа с отзывами гостей и создание позитивного опыта потребления**
- в) Автоматизация кухонных процессов
- г) Проведение тренингов для персонала

Правильный ответ: б

4 семестр

176. Что служит главным инструментом координации процессов между разными отделами в организации питания?

- а) Внутренняя коммуникационная политика и информированность сотрудников**
- б) Запас сырья на складе
- в) Количество посадочных мест в зале
- г) Скорость доставки заказа

Правильный ответ: а

177. Как правильно организовать связь между социальным процессом удовлетворения потребностей клиента и производственным циклом в организации питания?

- а) Организовать гибкую систему обратной связи и адаптации ассортимента к пожеланиям гостей**
- б) Установить высокие цены на продукцию
- в) Ограничивать ассортимент предложений в меню
- г) Проводить массовые рекламные кампании

Правильный ответ: а

178. Какие цели достигаются благодаря грамотной координации производственных и социальных процессов?

- а) Максимальное снижение расходов на коммунальные услуги
- б) Оптимизация загрузки ресурсов и повышение лояльности гостей**
- в) Укрепление позиций на международном рынке
- г) Устранение сезонных колебаний спроса

Правильный ответ: б

179. Что влияет на эффективность социальной составляющей организации питания?

- а) Качество сервиса и уровень взаимодействия с гостями**
- б) Наличие современных холодильников на кухне
- в) Возможность безналичной оплаты счета
- г) Применение энергосберегающих лампочек

Правильный ответ: а

180. Какие показатели отражают успешность координации производственных и социальных процессов в организации питания?

- а) Рост объемов закупок продуктов
- б) Удовлетворённость клиентов качеством еды и сервисом**
- в) Низкий процент отходов на кухне
- г) Высокая скорость обслуживания столиков

Правильный ответ: б