Комплексный экзамен МДК 05.01 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих (горничная)»

Теоретические вопросы:

1. Дайте характеристику структуре службы хаузкипинг: состав, функции и задачи.
2. Перечислите основные виды заправки кровати.
3. Проанализируйте стандарты поведения горничной в гостинице: задачи и обязанности.
4. Расскажите о видах и комплектации рабочей тележки горничной.
5. Постройте алгоритм начала рабочего дня горничной. Рабочий лист, как основной документ в работе горничной.
6. Перечислите стандарты, предъявляемые к внешнему виду супервайзера.
7. Перечислите стандарты, предъявляемые к внешнему виду горничной.
8. Расскажите об организации работы химчистки в гостинице.
9. Охарактеризуйте правила поведения сотрудников в гостинице.
10. Перечислите основные требования к расположению тележки, при уборке номера.
11. Представьте алгоритм текущей уборки номера в период проживания гостя.
12. Дайте определение папке гостя. Виды рекламной продукции в гостиничном номере.
13. Расскажите алгоритм входа в гостиничный номер.
14. Охарактеризуйте уборку выездного номера.
15. Охарактеризуйте экспресс-уборку номера.
16. Расскажите основные стандарты внешнего вида сотрудников в хозяйственной службе.
17. Дайте характеристику основным обязанностям супервайзера.
18. Проанализируйте организацию проведения вечернего сервиса номеров.
19. Охарактеризуйте процесс работы химчистки с заказом гостя.
20. Охарактеризуйте этапы и особенности генеральной уборки.
21. Расскажите о правила обращения с личными вещами гостя в номере.
22. Поясните технологию уборки гостевых зон.
23. Дать характеристику определениям – средство размещения, гостиница, номерной фонд, номер в средстве размещения.
24. Охарактеризуйте особенности уборки административных и офисных помещений.
25. Дайте характеристику классификации гостиничных номеров.
26. Основные обязанности хаусмена.
27. Дайте характеристику европейской классификации номеров.
28. Должностные обязанности руководителя хозяйственной службы.
29. Перечислите стандартный набор дополнительных принадлежностей в гостевом номере.
30. Представьте алгоритм работы горничной с электронными ключами.
31. Дайте характеристику видам уборки номеров.
32. Представьте алгоритм подготовки номера для обслуживания VIP- гостя и виды комплиментов.
33. Перечислите статусы гостевых номеров.
34. Охарактеризуйте этапы и особенности выездной уборки номера.
35. Перечислите стандартную комплектацию гостевых номеров.
36. Перечислите правила техники безопасности горничной на рабочем месте.
37. Расскажите технологию уборки ванной комнаты.
38. Дайте характеристику профессиональной химии, инвентарю, которые используются в гостинице. Их характеристика и назначение.
39. Правила поведения сотрудников в гостинице.
40. Приведите алгоритм проверки состояния убранных номеров. Меры по устранению выявленных недостатков.

Практические задания:

1. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера.
2. Алгоритм действий горничной.
3. Скомплектуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал.
4. Вы - горничная. Во время уборки номера, к Вам заходит гость и говорит, что уходя, забыл лекарства. Ваши действия.
5. Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.
6. Во время уборки жилого номера, Вы обнаруживаете золотое кольцо на прикроватной тумбочке, Ваши действия?
7. Вы-супервайзер. При обходе, замечаете, что жилой номер был плохо убран: кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой. Ваши действия?
8. Вы - супервайзер. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.
9. Вы - горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
10. Вы - горничная. В коридоре гостевого холла обнаруживаете неизвестный пакет. Ваши действия?
11. Вы - горничная. Во время уборки проживающий гость возвращается к себе в номер. Ваши действия?
12. Вы – горничная. В выездном номере во время уборки Вы обнаруживаете забытый зонт. Какие меры Вы предпримите?
13. К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.
14. При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.
15. Вы – горничная. При текущей уборке ванной комнаты Вы обнаруживайте, что полочка на раковиной полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что мешает уборке. Ваши действия.
16. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
17. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.
18. Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий.
19. Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Алгоритм Ваших действий.
20. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.