

Специальность: Гостиничный бизнес

Квалификация: Супервайзер/начальник смены

1. К какому виду деятельности относится индустрия гостеприимства?
2. Специфика гостиничных услуг. Основные сегменты Индустрии гостеприимства.
3. Размещение, рекреация по определению Уэбстера.
4. Услуги, которые оказывают швейцары гостиницы.
5. Параметры отелей класса «Люкс».
6. Основная функция Front Desk
7. Основные функции Housekeeping
8. Основные функции отделов Laundry, cleaner
9. Обязанности Maintenance
10. Uniformed Service
11. Обязанности ночного аудитора
12. Основные функции Security
13. Самое эффективное рекламное средство в Индустрии гостеприимства
14. Кто выполняет информационные функции в гостинице?
15. Американский план. Модифицированный американский план. Европейский план.
16. Обозначение аббревиатур, общепринятых в туризме: *BB, HB, FB, CB, RO, ALL INC, ULTRA ALL INC, A-LA CARTE*
17. Цель двойного бронирования.
18. От чего зависит организационная структура гостиниц?
19. Высшее управленческое звено гостиницы, решаемые задачи
20. Аббревиатура номеров в международной кодификации: *SNGL, DBL, TRPL, QDPL, EXB, ADL, INF, CHD, TWN*
21. Какие задачи решает правильно составленное меню? Меню a la carte
22. Что включает в себя континентальный завтрак?
23. В каких регионах располагаются традиционные курорты? Факторами, влияющими на успешное развитие курортов. Специфика обслуживания в курортных гостиницах.
24. К каким последствиям ведет проблема межсезонья?
25. Обязанности горничной. Основная функция горничной дневной и ночной смены. Требования к внешнему виду горничной.
26. Что должна сделать горничная, перед тем как войти в номер?
27. Что должна сделать горничная, перед тем, приступить к уборке номера?
28. Что запрещается горничной в номере?
29. Сколько мешков имеется в тележке горничной?
30. Периодичность проведения генеральной уборки гостиничных номеров.
31. Действие горничной при пропаже и порче гостиничного имущества
32. С чего начинается уборка номера?
33. Правила техники безопасности для горничной при работе с электрооборудованием
34. Действия горничной при работе с грязным бельем.
35. Последовательность уборки номеров в гостинице. Виды уборки. Экспресс уборка.
36. Последовательность уборки многокомнатного номера
37. Последовательность мытья ванны
38. Последовательность уборки санузлов индивидуального пользования
39. Уборкой какого помещения завершается уборка номера?
40. В соответствии с чем оценивается качество уборки номеров?
41. Действия горничной при необходимости произвести уборку, если гость находится в

номере

42. Начиная застилать постель после сбора грязного постельного белья горничная должна ...
43. Оборудование для уборки жилых и общественных помещений.
44. Что относится к предметам личной гигиены гостей (Amenities)?
45. Обязанности супервайзера
46. Обязанности швейцара (носильщика)
47. Бронь снимается в случае, если гость не приехал в течение ... часов.
48. Способ борьбы с «неявками» клиентов по брони.
49. Номер в международной классификации Standard
50. Конгрессные мероприятия, их важность для гостиницы.
51. Внутренняя и наружная реклама гостиниц
52. Системы классификации гостиниц
53. Средства размещения: кемпинг, ботель, бунгало, флотель, ротель
54. Какие операции производит администратор (ресепшионист)?
55. Обязанности служащего гостиницы при работе с жалобами гостей.
56. Информация, которую оператор НЕ должен разглашать, отвечая на телефонные звонки.
57. Что запрещается персоналу гостиницы?
58. Как должен поступить служащий при обнаружении в помещении гостиницы подозрительных предметов?
59. Меры, необходимые для уменьшения вредного воздействия гостиничного предприятия на окружающую среду.
60. Меры, необходимые для обеспечения безопасных условий труда и сохранения здоровья работающих.
61. Меры, необходимые для предотвращения возникновения инфекционных и вирусных заболеваний в гостинице.
62. Во избежание травматизма при выбрасывании мусора из корзины нельзя ...
63. Целесообразность использования диспенсеров для жидкого мыла.
64. Правила уборки санузла
65. Где хранятся санитарно-гигиенические принадлежности?
66. Дефекты, недопустимые для использования белья.
67. Грибковые поражения на стенах и потолке, наличие паразитов, грызунов и других переносчиков инфекционных заболеваний как угроза безопасности гостиничных услуг.
68. Для предотвращения травматизма при уборке антресолей, верхних частей шкафов, люстр и т.д. горничная должна ...
69. Служба, включающая в себя штат секретарей - референтов, гидов-переводчиков
70. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице
71. Состав апартаментов.
72. Обычное место хранения материальных ценностей гостей.
73. Служба отеля, приносящая «прямой» доход
74. Почему тенденция замены людей машинами не нашла поддержки в Индустрии гостеприимства?
75. Оборачиваемость оборотных средств
76. Что такое предпринимательство?
77. Основные фонды: что это и что включают в себя
78. Оборотные средства предприятия, источники их формирования
79. Виды износа основных средств
80. Структура предприятия
81. Оборотные фонды и фонды обращения
82. Тарифная ставка. Тарифная сетка. Тарифная система оплаты труда.

83. Виды норм труда.
84. Трудоемкость.
85. Что такое квалификация?
86. Основные показатели производительности труда
87. Что включает в себя система управления? Виды управления.
88. Фонд заработной платы. Виды заработных плат. Основная и дополнительная заработная плата. Расчет сдельной, среднемесячной зарплаты.
89. Списочная и явочная численность работников.
90. Расчет списочной и явочной численности горничных. Расчет переходного коэффициента для расчета численности горничных.
91. Что такое оперативное время при уборке номера?
92. Прямые расходы, накладные расходы
93. Себестоимость изделия или услуги. Калькуляция себестоимости.
94. Прибыль. Показатели, используемые для расчёта прибыли и рентабельности. Способы повышения рентабельности.
95. Цена и ценообразование.
96. Фонд рабочего времени
97. Что включает в себя материально-техническое снабжение?
98. Основные и вспомогательные материалы, используемые на производстве
99. Основной и дополнительный отпуск
100. Отдел кадров как структурное подразделение на предприятии, занимающееся управлением трудовыми ресурсами. Отбор и набор кадров.
101. Методы поиска сотрудников, соответствующих требованиям гостиницы. Методы отбора кандидатов при приеме на работу.
102. Менеджмент. Виды менеджмента.
103. Менеджер, его профессиональные качества.
104. Виды структурного разделения управленческого труда менеджеров (вертикальное и горизонтальное)
105. Что такое лидерство?
106. Что такое конфликт? Виды конфликтов. Межличностные стили урегулирования конфликтов.
107. Компромисс как способ разрешения конфликта, учитывающий интересы каждой из сторон
108. Управление. Методы и функции управления. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
109. Мотивация как стимулирование исполнителей к достижению поставленных целей.
110. Контроль. Виды контроля (предварительный, текущий, выборочный, сплошной, итоговый)
111. Виды стилей руководства.
112. Реклама в гостиничном бизнесе.
113. Методы добросовестной конкуренции.
114. Маркетинг. Маркетинговая среда, внутренняя и внешняя среда маркетинга. SWOT-анализ в маркетинге
115. Анкета в маркетинге.
116. Коммуникации (обмен информацией между людьми)
117. Что такое карьера?
118. Что такое делегирование?
119. Что такое амортизация?
120. Качество. Типы качества.

121. Что такое койко-сутки? Койко-сутки в хозяйстве (M_x), койко-сутки в эксплуатации ($M_э$), койко-сутки, прибывающие в техническом простое ($M_{пр}$)
122. Расчет коэффициента вместимости (или коэффициента загрузки).
123. Как определяется эксплуатационная программа гостиницы?
124. Удельная норма расхода материалов.
125. Организационная культура гостиницы
126. Маркетинговые коммуникации гостиницы
127. Конкуренция в гостиничном бизнесе