

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
_____ Касенова ГС
«___» _____ 2020г.

Экзаменационные вопросы
промежуточного экзамена по модулям ПК04 Хранение гостиничного белья и
расходных материалов, ПК05 Предоставление гостям услуг
По специальности 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйствах»,
квалификации 050704 2 – «Помощник администратора»

1. Технологический процесс регистрации и размещения туристских групп в гостинице с предварительным бронированием
2. Этапы развития гостиничной индустрии.
3. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства
4. Должностные обязанности персонала гостиницы.
5. Средства размещения и их классификация.
6. Службы гостиниц и их характеристика.
7. Технология уборки номера гостиницы
8. Технологический процесс регистрации и размещения туристских групп в гостинице без предварительного бронирования
9. Стандарт: комплектация тележки горничной. Стандарт комплектации комнаты горничных.
10. Изложите порядок оформления проживания в гостинице.
11. Международные гостиничные цепи
12. Принципы взаимодействия основных служб гостиничного предприятия.
13. Организация работы службы дополнительных услуг.
14. Классификация гостиничных номеров.
15. Особенности регистрации иностранных туристов.
16. Понятие и сущность дополнительных услуг в гостинице.
17. Международные гостиничные правила
18. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
19. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
20. Развитие гостиничной индустрии с XIX века.
21. Виды гостиниц и их характеристика.
22. Порядок регистрации и размещения гостей.
23. Должностные обязанности работников отдела Housekeeping
24. Виды гостиничных номеров и типы размещения.
25. Структура управления гостиницы.
26. Санитарно-гигиенические принадлежности.
27. Виды гостиничных помещений.
28. Первые упоминания о средствах размещения.
29. Гостиничные услуги, их структура.
30. Подготовка горничной к работе.
31. Индустрия питания
32. Типы бронирования
33. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения
34. Особенности обслуживания VIP-гостей
35. Ночной аудит
36. Жизнедеятельность гостиницы
37. Встреча и прием гостя
38. Этапы развития гостиничной индустрии.
39. Франчайзинг в индустрии гостеприимства.
40. Работа с жалобами клиентов

41. Требования к персоналу гостиниц.
42. Классификация гостиниц.
43. Дополнительные услуги гостиницы
44. Служба питания.
45. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации
46. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
47. Виды расчета с проживающими гостями.
48. Гостиничные цепи в Казахстане и за рубежом
49. Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает.
50. Чем гостиницы категории 1-2 звезды отличаются от гостиниц высших категорий?

Подготовила Жумабаева Г.Т.

Материалы рассмотрены и одобрены на заседании цикловой методической комиссии специальных дисциплин

Протокол № от « »

2020 г.

Председатель ЦМК

Аубакирова Р.М.