**1.Не верно, что в состав службы HSKP входит** а) супервайзер б) горничная в) портье г) портная

**2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой HSKP**  а) Контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях б) Продвижение гостиничных услуг на рынке в) Заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств г) Инвентаризация бельевого хозяйства

**3. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится** а) Контроль уборки номерного фонда б) Подача заявок в инженерно-техническую службу в) Оформление актов порчи гостиничного имущества г) Закуп санитарно-гигиенической продукции

**4. Log book-это…….** а) журнал для заявок в инженерно-техническую службу б) акт по оформлению забытых вещей гостей в) инструкция по использованию технического оборудования г) журнал передачи

**5. Какое количество горничных необходимо для уборки гостиницы с номерным фондом 300 номеров и со средней загрузкой в 75%**  а) 25-27 б) 7-10 в) 15-18 г) 10-12

**6. Неверно, что в этапы приема на работу горничной входит**  а) однодневная неоплачиваемая стажировка б) собеседование в) 10-дневная оплачиваемая стажировка г) прием на работу с испытательным сроком

**7. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда- это……** а) Housekeeping Report б) Floor Report в) Отчет по статистике статусов номеров г) Поэтажный лист

**8. Статус DI DP AE означает, что номер** а) выездной, грязный, свободный б) выездной , грязный ,поставленный под заезд в) грязный, проживающий, поставлен на уборку г) свободный, грязный, поставлен на уборку

**9. Неверно ,что к промежуточной уборке относится**  а) вечерний сервис б) дополнительная уборка по просьбе гостей в) выездная уборка г) VIP-сервис

**10. Верно, что в первую очередь убираются номера** а) проживающих гостей б) поставленные на бронь в) с табличкой «Просьба убрать номер» г) после ремонта

**11. Неверно, что при уборке номера следует придерживаться следующего принципа** а. «от чистого-к грязному» б. « по часовой стрелке» в. «снизу верх» г. «сверху вниз»

**12. guest amenity products- это….** а. анкета для гостя б. список дополнительных услуг в. косметико-парфюмерная продукция г. лист особых предпочтений для VIP -гостя

**13. Неверно, что к принципам выбора поставщика профессиональной химии относится** а. репутация компании б. наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов в. наличие обучающих тренингов и программ г. стильный фирменный вид упаковки

**14. Маркировка изделия обязательно должна иметь** а. 6 символов б. 5 символов + в. 3 символа г. 4 символа

**15. Неверно, что к преимуществам использования профессиональной химии относится**  а. снижение расходов и затрат на моющие средства б. контроль дозировок в. щадящее воздействие на обрабатываемые поверхности г. лояльное отношение персонала к используемым веществам

**16. Матрац на кровати необходимо переворачивать** а. Один раз в квартал б. Один раз в 6 месяцев в. Через два месяца г. 3 раза в год

**17 Неверно, что Рефилл станция** а. автоматическая система наполнения бутылок б. более безопасная система за счет минимального контакта со средством в. не требует подключения к воде и электричеству г. имеет цветовую кодировку

**18. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны** а. придавать блеск поверхностям б. иметь антистатический эффект в. быть разных цветов г. быть все одинакового размера

**19. Неверно, что синтетические ковровые покрытия** а. износоустойчивы б. могут быть подвергнуты антистатической обработке в. обладают антиаллергенными свойствами г. деформируются при влажной обработке

**20. Экстракционная чистка коврового покрытия – это …** а. Локальное удаление пятен б. Обработка специальными составами в. Пеногенераторная чистка г. Очистка ворса на всю глубину до основания

**21. С какой периодичностью необходимо чистить ковровые покрытия методом пеногенераторной чистки при низкой проходимости** а. один раз в 2 месяца б. один раз в месяц в. один раз в 2 недели г. 2 раза в год

**22. Неверно, что к методам обработки мраморных полов относится** а. шлифовка б. кристаллизация в. реставрация г. Лакировка

**23. Верно, что многослойные полимерные покрытия** а. защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей б. удаляют пыль и мелкие частицы грязи в. кристаллизуют поверхность пола г. придают поверхностям антистатический эффект

**24. Линолеум нуждается в уборке ……..средствами**  а. нейтральными б. кислотными в. Щелочными г. слабокислотными

**25. Не верно, что деревянные поверхности можно покрывать защитными составами, такими как** а. лаки б. воски в. мастики г. химические полироли

**26. Верно, что оптимальное количество стоков постельного белья на одно спальное место определяется из расчета** а. 4 стоков б. 3 стоков в. 5 стоков г. 1 стока

**27. Не верно, что гладильные катки бывают** а. с автоматизированными укладчиками б. проходными в. Ротационными г. возвратными

**28. Не верно, что инвентаризацию белья проводят с целью** а. выявления потерь белья б. определения количества белья для пополнения стоков в. определения количества белья для списания г. выявления качества и плотности бельевой ткани

**29. Не верно, что технология выполнения гостевых заказов зависит от** а. вместимости гостиницы б. штатного расписания сотрудников службы в. стоимости вещей гостя , сданных в стирку г. объемов работы прачечной

**30. При дефиците полезной площади в отеле при озеленении отдают** **предпочтение** а. Зимнему саду б. Вертикальному саду в. Саду на крыше г. Композициям из сухих цветов

**31. Инвентаризацию белья проводят с целью** а. Все ответы верны б. определения количества белья для пополнения стоков в. определения количества белья для списания г. выявления потерь белья

**32. В состав службы HSKP входит** а) супервайзер б) горничная в) Портная г) Все ответы верны

**33. Деревянные поверхности можно покрывать защитными составами, такими как** а. лаки б. воски в. Все ответы верны г. Мастики

**34**. **В этапы приема на работу горничной входит**  а) однодневная неоплачиваемая стажировка б) собеседование в) Все ответы верны г) прием на работу с испытательным сроком

**35. Универсальные салфетки из микрофибры должны** а. придавать блеск поверхностям б. иметь антистатический эффект в. быть разных цветов г. все ответы верны

36. **Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:**  
а) портье, швейцары +  
б) горничные  
в) бюро обслуживания

**37. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:**а) 40 млн. человек  
б) 50 млн. человек +  
в) 60 млн. человек г). 80 млн человек

38**. На этаже рекомендуется иметь запас белья**

А. 20% от общего числа мест на этаже + В. 30% от общего числа мест в гостинице С. 10 % от общего числа мест в гостинице г ) 25% от общего числа мест на этаже

**39 Отвечать на телефонный звонок следует**

А) На первом звонке В) После третьего звонка С) на четвертом звонке Г). Между первым и третьим звонком +

40.**О количестве использованного белья горничные отчитываются**

А. раз в неделю В. в конце месяца, составляя отчет С. Ежедневно+ г) раз в 10 дней   
  
**41. Персонал отеля не должен беспокоить гостя , если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит**

А. 6 ч В. 12 ч + С. 24 ч г)18 ч.  
  
**42.Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы**

А. оплачивается гостем на основании акта В. оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы С. не оплачивается гостем Правильный ответ г) все ответы верны

**43.Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом**

А. можно, т.к. идет уборка коридора В. не желательно, можно сделать это позже С. категорически нельзя г) можно   
  
**44. Последовательность уборки**

А. В первую очередь убирают номера по просьбе гостей, затем номера под заезд , номера с текущей уборкой, номера после выезда , заезд в которые назначен не в текущий день В. В первую очередь убирают освободившиеся номера, затем номера с текущей уборкой, номера по просьбе гостей С.В первую очередь убирают забронированные номера, затем. номера после выезда гостя , выполняют текущую уборку

**45. Уборку в однокомнатном номере начинают**

А. с уборки кровати В. с уборки обеденного стола С. с уборки поверхностей от пыли г) с уборки сан узлов

**46. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:**

А. Вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку; В. Вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда; С. Первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети. Г. Все перечисленные виды инструктажа и стажировку.  
  
  
**47.На этаже рекомендуется иметь запас белья**

А. 20% от общего числа мест на этаже В ) 25% от общего числа мест на этаже С. 10 % от общего числа мест в гостинице Г) 30% от общего числа мест в гостинице

**48. О количестве использованного белья горничные отчитываются**

А. раз в неделю В. в конце месяца, составляя отчет С. Ежедневно

Г).рав в 10 дней   
  
**49. Персонал отеля не должен беспокоить гостя , если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит**

А. 6 ч В. 18ч С12 ч. Г) 24 ч  
  
**50) Как часто меняют белье и полотенца в номерах ?**

А) раз в неделю В) раз в 10 дней С) раз в 3-5 дней Г) раз в месяц

**51. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:**

А Вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку. В. Вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда С Все перечисленные виды инструктажа и стажировку.  
Г) .Первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети

**52. Отвечать на телефонный звонок следует**

А) Между первым и третьим звонком В) После третьего звонка С) на четвертом звонке Г)На первом звонке

**53. При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться**

А) Рядом с гостем В) на полшага впереди гостя С) на полшага в позади гостя Г) через служебный лифт

**54. При входе лифт**

А)Сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед В) Сотрудник отеля должен войти в лифт первым С) Сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно Г) Все ответы верны

**55. при возникновений конфликтной ситуаций**

А) выслушать гостя до конца принести извинения, высказать свою точку зрения В) Изолировать гостя выслушать предложить варианты решения проблемы С) изолировать гостя, пригласить руководителя или компетентного сотрудника для решения проблемы Г) Все ответы верны

**56. Отвечать на электронные письма необходимо**

А) на все и всегда В) только на важные С) что по важнее сразу Г) после смены

**57) Как часто меняют белье и полотенца в номерах ?**

А) раз в неделю В) раз в 10 дней С) раз в месяц Г) раз в 3-5 дней

**58. Маркировка изделия обязательно должна иметь** а. 5 символов + б. 6 символов в. 3 символа г. 4 символа

**59. В состав службы HSKP входит** а) супервайзер б) горничная в) Портная г) Все ответы верны

**60. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия :**

a) услуга «будильник/побудка»;

b) визовая поддержка;

c) вызов такси;

d) обмен валюты;

e) предоставление медицинской аптечки.

**61 Обязательные услуги включены в стоимость номера**

a) безопасность;

b) все ответы верны;+

c) туалетные принадлежности;

г) уборка номера;

**62. Основная информация телефонограммы**

a) фамилия и имя звонящего;+

b) причина звонка;

c) дата и время телефонного звонка;

г) сумма за разговор;

**63. Книга отзывов и предложений хранится у:**

a) директора гостиницы;

b) старшей горничной;

c) начальника инженерно-технической службы;

Г) администратора СПиР;+

**64. Клиенты имеющие статус vip-гостя:**

А) гость-инкогнито;

В).стюардесса;

С). знаменитость;

Г). чиновник;

**665.услуги предоставляющие багажистом гостиничного предприятия**

a) доставка багажа к месту проживания гостей;+

b) доставка цветов в номер;

с) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;

г) помощь служащим парковки автомобилей;

**66. К жилым помещениям в гостинице относится**

a) вестибюль;

b) административные помещения;

c) помещения общественного значения;

г) номера всех категорий;+

**67. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников :**

a) административная служба;

b) служба обслуживания номерным фондом;+

c) служба приема и размещения;

г) коммерческая служба;

**68. Что не считается обязательным услугам включены в стоимость номера**

a) безопасность;

в) консьерж;

c) туалетные принадлежности;

г) обмен валюты;

**79. За работай холодильника в номере следит**

А) горничная В) Руководитель службы номерного фонда С) электрик Г ) портье

**70. Уборку номера с заменой белья проводит**

А) в присутствии гостя В) без присутствии гостя С) это не имеет значения Г) все ответы верны

1. **72. Укажите административное  помещение**

А.вестибюль

В. киноконцертный зал

С. зал конференций

Г. Жилые номера

1. **Основную часть площади зданий занимают**

А. административные помещения

В. жилые номера

С. подсобные и хоз.помещения

Г. Инженерно технический

1. **Укажите вид уборки жилого номера**

А. уборка номерного фонда

В. генеральная уборка

С. уборка санузла в номере

**75. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере**

А. кабинет

В. гостиная

С. Спальня

Г. Сан узел

**76. Уборку в однокомнатном номере начинают**

А.с уборки кровати

В. с уборки обеденного стола

С. с уборки поверхностей от пыли

Г. это не имеет значения

**77. Простыню расстилают**

А. внешний край подгибают под матрас

В. внешний край опускают в 20 см от пола

С. внешний край закрывает матрас

Г. . внешний край не подгибают под матрас

**78.Подушка кладется**

А. клапаном вниз

В. клапаном к изголовью

С. клапаном вправо

Г. клапаном в лево

**79. Стеклянные поверхности протирают**

А. сначала влажной, затем сухой тряпкой

В. только влажной

С. только сухой

Г. Раствором

**80. Ящики письменного стола**

А.протирают от пыли

В. не трогают до выезда гостя+

С. удаляют пыль пылесосом

Г. Не протирают от пыли

**81. Телевизор протирают**

А. влажной тряпкой

В. сухой тряпкой+

С. сначала влажной, затем сухой

Г. с Мистер мускулом

**82. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка**

А. щетка с ворсом

В. щетка с мягким ворсом

С. щелевая без ворса

Г. стыки мебели не убирается

**83. Чистку сильно загрязненного ковра производят**

А. в жилом номере

В. в специально отведённых  местах

С. только в прачечной

Г. В прачке

**84. После работы с пылесосом**

А. протирают пыль с подоконников, плинтусов

В. пыль уже не нужно протирать

С. в зависимости от её наличия

Г. Все ответы верны

**85. За работой электрооборудования в номере следит**

А.горничная

В. руководитель  службы номерного фонда

С. Электрик

Г. Портье

**86. Мытье оконных внутренних рам проводят**

А. 2 раза в неделю

В. 2 раза в месяц

С.2 раза в год

Г. 1 раз в месяц

**87. В объем уборочных работ забронированных номеров входит**

А. сухая протирка пыли

В. влажная протирка пыли с поверхностей и пола

С.сухая протирка, влажная протирка пыли и пола

Г. сухая протирка пыли мытье пола

**88. Резиновый коврик в ванной**

А. достаточно промыть  горячей водой

В. ополаскивают с дезинфицирующим средством

С. пункты АиВ

Г)Резиновый коврик в ванной не моются

**89. При уборке из номера грязной посуды,  пепельницу**

А. моет горничная

В. сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер

С. пепельницу моет сам гость

Г. Моет портье