


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 11.10.2023 23:37:43
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса


_____ Н.Е. Горюшкина
« 30 » 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине

Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия

(наименование дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Теория менеджмента

1. Менеджмент как самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности.
2. Роль менеджмента на предприятии.
3. Особенности менеджмента в гостинично - ресторанных предприятиях.
4. Понятие, сущность, задачи и основные функции менеджмента.
5. Зарубежный опыт менеджмента.
6. Ведущие тенденции развития менеджмента на современном этапе.
7. Классификация методов менеджмента.
8. Школа научного менеджмента.
9. Классическая школа.
10. Школа человеческих отношений.
11. Школа поведенческих наук.
12. Количественный подход к управлению.
13. Процессный подход к управлению.
14. Системный подход.
15. Ситуационный подход.

Тема 2. Особенности управления гостиничным предприятием

1. Цели и задачи управления гостиничным предприятием.
2. Теоретические и методические основы управления.
3. Уровни управления гостиничным предприятием.
4. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.
5. Оперативное управление.
6. Сущность планирования и прогнозирования.
7. Этапы процесса планирования. Виды планов.
8. Цели и задачи менеджмента.
9. Стратегическое и оперативное планирование.
10. Процесс реализации стратегии

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

1. Организационные структуры управления.
2. Принципы построения организационной структуры.
3. Выбор организационной структуры.
4. Службы гостиниц и их характеристики.
5. Делегирование: понятие и виды.
6. Централизация и децентрализация.
7. Виды полномочий. Ответственность.
8. Построение организационных структур. Понятие структуры.
9. Принципы и типы построения организационных структур.
10. Этапы организационного проектирования.

Тема 4. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе

1. Характеристики и особенности гостиничного продукта.

2. Качество услуги как объект управления.
3. Оценка качества гостиничного обслуживания.
4. Стандартизация услуг.
5. Материальные и нематериальные ценности в сфере гостиничных услуг
6. Сущность и смысл контроля.
7. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
8. Этапы процесса контроля.
9. Поведенческие аспекты контроля.
10. Характеристики и рекомендации по проведению эффективного контроля на предприятии сервиса.

Тема 5. Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация

1. Понятие управленческих решений.
2. Классификация управленческих решений.
3. Процесс подготовки, принятия управленческих решений.
4. Процесс реализации управленческих решений.
5. Методы принятия решения.
6. Сущность и виды управленческих решений.
7. Подходы к принятию решений.
8. Этапы рационального решения проблемы.
9. Факторы, влияющие на процесс принятия решения.
10. Особенности принятия решений на предприятии сервиса.

Тема 6. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии

1. Общая характеристика риск - менеджмента. Объект и субъект управления.
2. Стратегия и тактика управления.
3. Цикл риск - менеджмента.
4. Компоненты процесса риск - менеджмента.
5. Цели и задачи риск - менеджмента.
6. Обмен информацией о рисках.
7. Разработка мероприятий по управлению рисками.
8. Этапы процесса управления рисками.
9. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.
10. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия.

Тема 7. Управление конфликтами

1. Сущность коммуникации и эффективность контроля.
2. Этапы процесса коммуникации.
3. Межличностные и организационные коммуникации.
4. Возможные проблемы и рекомендации по созданию эффективной коммуникации в гостинично -ресторанном предприятии.
5. Типы конфликтов.
6. Причины конфликтов.
7. Управление конфликтной ситуацией.
8. Предотвращение конфликтов.

Тема 8. Управление персоналом

1. Проблема кадров в управлении.
2. Поиск, отбор и наем персонала.
3. Обучение и развитие персонала.
4. Оценка управленческого персонала.
5. Зарубежный опыт оценки кадров.
6. Первоначальные концепции мотивации.
7. Первичные и вторичные потребности.
8. Внутренние и внешние вознаграждения.
9. Содержательные теории мотивации.
10. Процессуальные теории мотивации.
11. Мотивация и стимулирование.
12. Особенности стимулирования персонала в гостинично-ресторанных предприятиях.

Тема 9. Эффективность менеджмента в гостиничном деле

1. Понятие эффективности. Эффективность менеджмента.
2. Современные направления оценки.
3. Принципы оценки эффективности менеджмента.
4. Использование интегрированного показателя.
5. Оценка через систему основных и вспомогательных показателей.
6. Метод организационной диагностики
7. Особенности внутрифирменного управления в США.
8. Философия японского управления.
9. Характеристика и особенности японских методов управления.
10. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не

отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1. Теория менеджмента

Кейс-задача № 1

Компания столкнулась с проблемой эффективности работы сотрудников в отделе продаж. Работают три человека. Первый работает с 70% клиентов, второй - с 20%, а третий – с 10%. При этих показателях выше всех продажи показывает второй, однако он работает только с постоянными клиентами. Третий же, наоборот, работает только с новыми клиентами, тогда как первый работает как с новыми, так и с постоянными. Задача для управляющего – в том, чтобы увеличить план продаж и перераспределить поток клиентов таким образом, чтобы фирма получала максимальную прибыль.

Задание

Представьте себя на месте управляющего и ответьте на вопросы:

1. Какие возможности улучшения могут быть в данной ситуации?
2. Какие нормативы могут помочь в перспективе улучшить результаты работы каждого продавца и отдела продаж в целом?

Тема 2. Особенности управления гостиничным предприятием

Кейс-задача № 1

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Кейс-задача № 1

Гостиничное предприятие представляем собой некатегорийную пригородную гостиницу (ориентировочно 3*), номерной, фонд которой составляет 20 номеров:

- 5 двухкомнатных номеров категории LUX
- 10 стандартных DBL
- 5 стандартных SINGL.

Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей; с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы».

Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 50 посадочных мест).

Охраняемая автостоянка на 10 авто мест.

Автомобиль с водителем для трансферов.

Открытая площадка для барбекю.

Средняя годовая загрузка гостиницы – 50%

Банкеты – от 1 до 3 в неделю.

Задание

Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия по заданным характеристикам. Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word. По необходимости

допускаются текстовые пояснения.

Тема 4. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе

Кейс-задача № 1

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

- систему управления качеством услуг в гостинице
- место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
- понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Тема 5. Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация

Кейс-задача № 1

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1. Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
2. Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
3. Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Тема 6. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии

Кейс-задача № 1

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который, безусловно, будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Тема 7. Управление конфликтами

Кейс-задача № 1

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г-на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Тема 8. Управление персоналом

Кейс-задача № 1

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Тема 9. Эффективность менеджмента в гостиничном деле

Кейс-задача № 1

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
- экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
- психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Теория менеджмента

1. На микроуровне объектами управления являются:
 - а) технологические процессы
 - б) структурные подразделения
 - в) предприятия и рынки

- г) акционеры
2. Менеджмент - это:
- а) управление социально-экономическими процессами на уровне организации
 - б) управление социально-экономическими процессами на уровне государства
 - в) управление социально-экономическими процессами на высшем уровне организации
 - г) управление социально-экономическими процессами на уровне подразделения
3. Субъект управления - это:
- а) персонал организации
 - б) то, чем управляют
 - в) руководство организации
 - г) те, кто управляют
4. Объект управления - это:
- а) руководство организации
 - б) то, чем управляют
 - в) те, кто управляют
 - г) персонал организации
 - д) ценообразование
 - е) деловая активность
5. Организация – это:
- а) объединение хорошо знакомых людей
 - б) группа людей, объединенных для достижения общих целей
 - в) объединение людей, имеющих общие увлечения
 - г) объединение людей, имеющих одинаковое социальное положение
6. Эффективность организации можно оценить:
- а) размером
 - б) производительностью
 - в) экспансией
 - г) размером уплачиваемых налогов
7. Критерием эффективности менеджмента выступает:
- а) доход
 - б) прибыль
 - в) заработная плата
 - г) уплачиваемые налоги
8. Обеспечение стабильности потребительского рынка, экономической безопасности страны, формирование конкурентной среды является стратегической целью государственного регулирования торговли
- а) да
 - б) нет
9. Защита прав субъектов хозяйствования - это:
- а) методы управления
 - б) принципы управления
 - в) функции управления
10. Иерархическая теория потребностей была разработана _____.

11. Укажите верную последовательность возникновения следующих школ:

- а) Школа научного управления;
- б) Школа количественных методов;
- в) Школа человеческих отношений;
- г) Классическая школа управления.

12. Установите соответствие между национальными особенностями менеджмента.

	<i>Стиль</i>		<i>Характеристика</i>
А.	Западный стиль	1.	- высокая дисциплина, - долгосрочная стратегия функционирования; - повышенное внимание к научно-исследовательским разработкам; - социальная ориентация управления
Б.	Американский стиль	2.	- индивидуальная ответственность, - нет преданности сотрудников своему рабочему месту, - деловые отношения не совмещаются с личными
В.	Европейский стиль (Англия, Германия)	3.	- межфирменные отношения строятся на доверии; - высокий уровень образования всех работников; - понимание совместного вклада работников в развитие производства; - групповая ответственность
Г.	Восточный стиль	4.	- деленжирование материальной мотивации над моральной, - жесткая система субординации, - система индивидуального поощрения
Д.	Российский стиль	5.	Национальной модели управления нет. Это симбиоз. Причины отсутствия: - короткий период развития рыночных отношений в стране; - менталитет; - размер территории страны; - многонациональность; - криминализированы наиболее доходные сферы; - высокие налоги на физических и юридических лиц.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.

Тема 2. Особенности управления гостиничным предприятием

1. Организации - это:

- а) основные правила управления организацией и персоналом
- б) желаемое состояние всего объекта управления или его составляющих
- в) максимально благоприятное состояние объекта в будущем
- г) способы управления организацией или ее структурными подразделениями

2. По содержанию цели классифицируются на:

- а) экономические, социальные, организационные, информационные, финансовые
- б) количественные и качественные
- в) организации, структурного подразделения, работника, отрасли, региона
- г) стратегические и тактические

3. К определению целей существует два подхода:

- а) внутренний, внешний
- б) авторитарный, демократический
- в) общий и личный
- г) количественный, качественный

4. Отношения, которые носят характер устойчивых, объективных, существенных, необходимых и повторяющихся при определенных условиях явлений – это:

- а) принципы управления

- б) законы управления
 - в) стили управления
 - г) методы управления
5. К общим законам управления относятся следующие:
- а) закон планирования, закон организации, закон мотивации, закон контроля, закон специализации
 - б) закон специализации, закон интеграции, закон необходимой и достаточной централизации управления, закон демократизации, закон времени
 - в) закон интеграции, закон централизации управления, закон демократизации, закон мотивации, закон либерализации управления
 - г) закон самосохранения, закон синергии
6. Принципы менеджмента вытекают из:
- а) стилей управления
 - б) методов управления
 - в) законов и закономерностей управления
 - г) функций управления
7. Выбор, который должен сделать менеджер, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью для реализации управленческих задач – это:
- а) управленческое решение
 - б) стиль управления
 - в) метод управления
 - г) делегирование полномочий
8. Основой организационного нормирования является:
- а) нормы управляемости
 - б) нормы поведения
 - в) строительные нормативы
 - г) ценности организации
9. Распорядительные воздействия имеют:
- а) разовый директивный характер
 - б) постоянный характер
 - в) рекомендательный характер
 - г) случайный характер
10. Основное рабочее время управленцы высшего звена тратят на принятие _____ решений.
11. Укажите верную последовательность этапов стратегического управления:
- а) стратегический выбор;
 - б) реализация стратегии;
 - в) стратегический анализ.

12. Установите соответствие между функциями управления и их исполнителями.

	Функция		Исполнитель
А.	Оперативное управление	1.	Заместитель директора по хозяйству и быту, заведующий рестораном (столовой), комендант общежитий, теплотехническая служба
Б.	Управление жилищным и коммунальным	2.	Осуществляется работниками диспетчерской службы, связано с выполнением работ по

	обслуживанием		регулированию хода производства и реализации в соответствии с графиком, предполагает постоянный контроль за работой с целью ликвидации возникающих отклонений
В.	Управление делопроизводством	3.	Эта функция присуща инспектору отдела кадров, начальнику отдела кадров в части документального оформления кадров.
Г.	Управление кадрами или трудовыми ресурсами	4.	Секретарь-референт, начальник канцелярского отдела, архиватор.

1_____,2_____,3_____,4_____.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

1. Совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами это - ...
 - а) организационная структура управления
 - б) организационные коммуникации
 - в) производственные подразделения
 - г) аппарат управления

2. Структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления либо их часть это - ...
 - а) звенья управления
 - б) аппарат управления
 - в) служба контроля качества
 - г) штабной аппарат

3. Под организационно-управленческой структурой понимают:
 - а) совет директоров
 - б) совокупность управленческих звеньев
 - в) управленческая решетка
 - г) все ответы верны

4. Организационная структура отражает:
 - а) расположение элементов
 - б) взаимосвязь элементов
 - в) соотношение
 - г) все ответы верны

5. В основе управления организацией стоят:
 - а) владелец и фин. директор
 - б) ген. директор и коммерческий директор
 - в) владелец и ген. директор
 - г) финансовый и коммерческий директор

6. Уровень управления – это:
 - а) определенная ступень управления
 - б) совокупность звеньев управления
 - в) часть системы управления
 - г) все ответы верны

7. На сколько групп делятся условно-структурные подразделения отеля:
 - а) 3
 - б) 5

в) 4

г) 2

8. Что из ниже перечисленного не относится к подразделениям front-office:

а) рецепция

б) анимация

в) бухгалтерия

г) спа-центр

9. Какие из ниже проведенных подразделений относятся к back-office:

а) кухня

б) лобби-бар

в) маркетинговая служба

г) все ответы верны

10. Все структурные подразделения отеля делятся на две группы: _____ и _____.

11. Укажите верную последовательность 5 циклов организационного развития, отделяемых друг от друга моментами организационных кризисов по Л.Грейнеру:

а) кризис границ

б) кризис контроля

в) кризис автономии

г) кризис доверия

д) кризис лидерства

12. Установите соответствие между типами организационных структур и их характеристиками.

	<i>Тип структуры</i>		<i>Характеристика</i>
А.	Линейная организационная структура управления	1.	этот принцип построения оргструктуры используется на предприятиях и в организациях, имеющих широкий профиль выпускаемой продукции или распределенных географически.
Б.	Функциональная структура управления	2.	это наиболее распространенный тип иерархической (бюрократической) структуры.
В.	Дивизиональные (дивизионные) структуры управления	3.	является своеобразным компромиссом между проектной и линейно-функциональной структурой являются матричные структуры, и объединяет в себе их преимущества; представляет собой сетевую структуру, построенную на принципе двойного подчинения исполнителей.
Г.	Матричная структура	4.	этот принцип предполагает, что структура будет формироваться на основе разделения организации по характеру деятельности подразделений.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Тема 4. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе

1. Какое количество этапов включает модель управления качеством Д. Джурана?

а) 10

б) 12

в) 14

г) 15

2. В какой стране впервые появились «кружки качества»?
 - а) Японии
 - б) США
 - в) Канаде
 - г) Германии

3. Модель системы управления качеством, в которой предложено рассматривать качество не как конечный результат производства изделия, а на каждом этапе его создания – это:
 - а) модель Д. Джурана;
 - б) модель Э. Деминга;
 - в) модель А. Фейгенбаума;
 - г) модель Эттингера-Ситтига.

4. Кто из ученых, занимавшихся проблемами управления качеством, предложил внедрять предпринимательскую культуру, в основе которой лежит осознание значения качества, и образ мышление, ориентированный на достижение «нуля дефектов»?
 - а) Э. Деминг;
 - б) Д. Джуран;
 - в) Ф. Кросби;
 - г) Ф. Тейлор.

5. Кто является автором концепции всеобщего контроля качества (TQC)?
 - а) А. Фейгенбаум;
 - б) Д. Джуран;
 - в) Ф. Тейлор;
 - г) Э. Деминг.

6. Какая из перечисленных позиций не соответствует содержанию эффекта от повышения качества для потребителей продукции?
 - а) расширение и обновление ассортимента изделий;
 - б) сокращение потерь от брака и рекламаций;
 - в) сокращение затрат в процессе эксплуатации продукции;
 - г) более полное удовлетворение потребностей населения.

7. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Качество определяет конкурентоспособность фирм, влияет на уровень доходов населения, уровень безработицы, на ситуацию внутри страны, на международный статус государства»?
 - а) национальный;
 - б) политический;
 - в) социальный;
 - г) экономический.

8. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Высокое качество повышает уровень образованности, интеллектуального развития, благосостояния нации»?
 - а) национальный;
 - б) политический;
 - в) социальный;
 - г) экономический.

9. Модель управления качеством Фейгенбаума включает несколько уровней. Расположите их в правильной последовательности:

- а) этап активизации системы
- б) реализация системы
- в) проектирование системы обеспечения качества
- г) подготовка к проектированию
- д) конечный уровень

10. Продолжите определение: качество услуги – это _____.

11. Укажите верную последовательность основных этапов процесса управленческого контроля:

- е) проведение необходимых корректирующих мероприятий
- ж) разработка стандартов и критериев
- з) сопоставление реальных результатов со стандартами

12. Установите соответствие между видом контроля и его характеристикой.

	<i>Вид контроля</i>		<i>Характеристика</i>
А.	Предварительный контроль	1.	осуществляется, когда работа уже идет и обычно производится в виде контроля работы подчиненного его непосредственным начальником
Б.	Текущий контроль	2.	осуществляется после того, как работа закончена или истекло отведенное для нее время.
В.	Заключительный контроль	3.	обычно реализуется в форме определенной политики, процедур и правил. Прежде всего, он применяется по отношению к трудовым, материальным и финансовым ресурсам

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Тема 5. Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация

1. Что включает в себя процесс принятия управленческого решения в условиях неопределенности:

- а) Сбор дополнительной информации
- б) Ожидание указаний высшего руководства
- в) Откладывание принятия управленческого решения на будущее
- г) Опрос всех исполнителей

2. Назовите достоинства коллективного метода принятия управленческих решений:

- а) Низкие затраты на принятие решения
- б) Высокие затраты времени на принятие решения
- в) Сведения риска к минимуму
- г) Всестороннее рассмотрение проблемы

3. Что представляет собой принятие управленческих решений методом Дельфи:

- а) Индивидуальный метод
- б) Авторитарный метод
- в) Коллективный многотуровой метод
- г) Прогнозный метод

4. Что предполагает рациональная модель принятия управленческого решения:

- а) Выполнение указаний сверху
- б) Учет интересов руководства
- в) Максимальную эффективность управленческого решения
- г) Использование интуиции

5. Что предполагает принятие управленческого решения , основанного на суждениях:
- Учет суждений высшего руководства
 - Учет интересов непосредственного руководителя
 - Использование интуиции
 - Выбор решения основывается на знаниях, накопленном опыте
6. Что предполагает политическая модель принятия управленческого решения:
- Максимальную реализацию личных интересов руководителя
 - Максимальную реализацию интересов организации
 - Максимальную реализацию интересов членов трудового коллектива
 - Максимальную реализацию интересов конкурентов
7. Что является первой стадией процесса принятия управленческого решения:
- Установление целей и задач
 - Выработку критериев эффективности решения
 - Признание проблемы
 - Контроль
8. Какое управленческое решение можно принять в условиях определенности ситуации:
- С максимальной эффективностью
 - С высоких уровнем риска
 - С минимальной эффективностью
 - С высокими затратами
9. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:
- инструмент управленческой деятельности;
 - продукт управленческой деятельности;
 - выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий
 - форма воздействия субъекта на объект;
 - управленческий документ.
10. Базовая управленческая категория – это _____.
11. Правильная (логическая) последовательность реализации элементов управленческого процесса - это:
- управленческие действия;
 - управленческая ситуация;
 - управленческое решение;
 - управленческие функции.

12. Установите соответствие.

	<i>Понятие</i>		<i>Характеристика</i>
A.	Процесс принятия решения	1.	это выбор, сделанный на основе ощущений того, что он правильный.
Б.	Интуитивные решения	2.	психологический процесс, носит либо интуитивный характер, либо основанный на суждениях, либо рациональный характер.
В.	Решения, основанные на суждениях	3.	это выбор, сделанный на основе знаний и опыта.

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Тема 6. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии

1. Риск – это:
 - а) неблагоприятное событие, влекущее за собой убыток
 - б) все предпосылки, могущие негативно повлиять на достижение стратегических целей в течение строго определенного временного промежутка
 - в) вероятность наступления стихийных бедствий либо технических аварий
 - г) вероятность провала программы продаж
2. Управление риском – это:
 - а) отказ от рискованного проекта
 - б) комплекс мер, направленных на снижение вероятности реализации риска
 - в) комплекс мер, направленных на компенсацию, снижение, перенесение, принятие риска или уход от него
 - г) комплекс мероприятий, направленных на подготовку к реализации риска
3. Реализация риск-менеджмента на современных предприятиях включает в себя:
 - а) выявление последствий деятельности экономических субъектов в ситуации риска
 - б) прогнозирование этой деятельности для снижения уровня риска
 - в) умение реагировать на возможные отрицательные последствия этой деятельности
 - г) умение ликвидировать такие последствия
4. Содержательная сторона риск-менеджмента включает в себя:
 - а) планирование деятельности по реализации рискованного проекта
 - б) сравнение вероятностей и характеристик риска, полученных в результате оценки и анализа риска
 - в) выбор мер по минимизации или устранению последствий риска
 - г) организация службы управления рисками на предприятии
5. Какие категории задач риск-менеджмента можно выделить?
 - а) применение риск-менеджмента
 - б) применение методов риск-менеджмента
 - в) управление рисками по их типам
 - г) точность оценок рисков
6. VAR – это:
 - а) парадигма стоимости риска (Value-at-Risk)
 - б) показатель объемов потерь прибыли (Volume at Reduce)
 - в) степень сопротивления персонала рискованным проектам (Volume at Resistance)
 - г) объем риска (Volume of Accepted Risk)
7. Главной функцией риск-менеджмента является:
 - а) создание чуткой системы управления рисками
 - б) оценка риска по каждому проекту в компании
 - в) оценка риска для компании в целом
 - г) предотвращение банкротства компании в результате наступления случайных событий
8. Что из перечисленного не является элементом расчета VAR для одного актива?
 - а) текущая стоимость актива
 - б) чувствительность стоимости к неблагоприятному изменению фактора риска
 - в) изменение стоимости в перспективе
 - г) возможное изменение фактора риска при данном доверительном уровне

9. Процесс снижения риска за счет увеличения разнообразия видов деятельности, рынков сбыта или каналов поставок носит название:
- а) конвергенция
 - б) фокусирование
 - в) диверсификация
 - г) дифференцирование
10. Субъективный метод определения вероятности основан на _____ оценках.
11. Организация риск-менеджмента состоит из следующих 9 этапов (расставьте их в верной последовательности).
- а) получение информации об окружающей обстановке, которая необходима для принятия решения в пользу того или иного действия
 - б) разработка программы действий по снижению рисков
 - в) определение цели риска и цели рискованных вложений капитала
 - г) разработка различных вариантов рискованного вложения капитала и оценка их оптимальности
 - д) организация мероприятий по выполнению намеченной программы действия
 - е) определение действительной стоимости риска
 - ж) выбор стратегии и приемов управления риском, а также способов снижения степени риска
 - з) контроль выполнения намеченной программы
 - и) анализ и оценка результатов выполнения выбранного варианта рискованного решения
12. Установите соответствие между характеристикой критерия принятия решения и его названием.

	<i>Критерий</i>		<i>Характеристика</i>
А.	Критерий Лапласа	1.	Критерий принятия решения в условиях неопределенности, основанный на выборе максимального среднего значения.
Б.	Критерий Вальда	2.	Критерий, направленный на минимизацию потерь от неверно принятого решения.
В.	Критерий Гурвица	3.	Критерий наибольшей осторожности при выборе рискованных решений.
Г.	Критерий Сэвиджа	4.	Критерий, основанный на принципе недостаточного обоснования.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Тема 7. Управление конфликтами

1. Укажите один из этапов коммуникационного процесса:
- а) Формирование структуры управления организацией
 - б) Нормирование труда
 - в) Кодирование информации
 - г) Выдача распоряжения
2. Какие виды связей имеются в коммуникационной сети:
- а) Внешние
 - б) Внутренние
 - в) Горизонтальные
 - г) Внутриличностные
3. Укажите образец коммуникационных сетей:
- а) Эллипс

- б) Прямая линия
 - в) Цепочка
 - г) Петля
4. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
- а) переговорный процесс
 - б) сотрудничество
 - в) компромисс
5. Профессиональный посредник называется:
- а) суггестором;
 - б) медиатором;
 - в) коллегой.
6. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:
- а) манипуляцией;
 - б) суггестией;
 - в) гипнозом.
7. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:
- а) Ч. Освуд;
 - б) В. Линкольн;
 - в) Л. Томпсон;
 - г) Р. Фишер;
 - д) Ш. и Г. Боуэр.
8. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:
- а) в 1972 г. в США;
 - б) в 1986 г. в Австралии;
 - в) в 1989 г. в Германии;
 - г) в 1985 г. Швейцарии;
 - д) в 1992 г. в России.
9. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
- а) в Москве в 1992 г.;
 - б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
 - в) в Сочи в 1995 г.;
 - г) во Владивостоке в 1993 г.;
 - д) в Твери в 1998 г.
10. Конфликт в переводе с латинского означает _____.
11. Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:
- а) объяснение
 - б) разделение
 - в) объединение

12. Установите соответствие способов удовлетворения вторичных потребностей.

	<i>Потребность</i>		<i>Способ удовлетворения</i>
А.	Социальные потребности	1.	высоко оценивайте и поощряйте достигнутые подчиненными результаты
		2.	давайте подчиненным сложную и важную работу, требующую от них полной отдачи
Б.	Потребности уважения	3.	давайте сотрудникам такую работу, которая позволила бы им общаться
		4.	поощряйте и развивайте у подчиненных творческие способности
В.	Потребности в самовыражении	5.	не старайтесь разрушить возникшие неформальные группы, если они не наносят организации реального ущерба
		6.	обеспечивайте обучение и переподготовку сотрудников, которое повышает уровень компетенции

А _____, Б _____, В _____.

Тема 8. Управление персоналом

1. Кадровая политика это:
 - а) принципы, цели и стратегии в области работы с персоналом, на которые ориентированы все мероприятия по работе с кадрами
 - б) создание рабочих мест, подготовка условий работы, организация труда и рабочего времени на предприятии с целью повышения его эффективности
 - в) процесс выработки управленческих решений по персоналу
 - г) поиск, набор и отбор персонала

2. Под планированием персонала понимается:
 - а) предварительное осмысление и фиксация тех мероприятий, которые необходимо осуществлять в основных областях работы с персоналом
 - б) система мероприятий по комплектованию штатов организации
 - в) планирование принятия на работу новых сотрудников
 - г) планирование карьеры сотрудников

3. Под аттестацией персонала понимается:
 - а) процедура оценки рабочего места сотрудника и установление степени соответствия его нормативным требованиям
 - б) процедура определения квалификации, уровня знаний, качества и результатов труда сотрудника и установление степени соответствия его занимаемой должности
 - в) процедура использования методов прямого и косвенного определения вклада отдельных сотрудников в конечный или промежуточный результаты работы структурных подразделений
 - г) система мероприятий по комплектованию штатов организации

4. Методы планирования персонала делятся на:
 - а) количественные и качественные
 - б) внутренние, внешние
 - в) активные, пассивные
 - г) общие и частные

5. Определение потребности в обучении, формирование бюджета, определение целей, разработка программы обучения, оценка результатов - это:
 - а) этапы процесса обучения
 - б) этапы процесса планирования

- в) этапы процесса мотивации
 г) этапы процесса контроля
6. Процедура, проводимая с целью выявления степени соответствия определенным требованиям личностных качеств сотрудника - это:
- а) аттестация персонала
 б) деловая оценка персонала
 в) ротация персонала
 г) лизинг персонала
7. Относительно самостоятельные участки работы, объективно выделившиеся в процессе разделения труда в сфере управления - это:
- а) функции управления;
 б) принципы управления;
 в) законы управления.
8. Укажите подходы к классификации функций управления:
- а) формальные, неформальные;
 б) научные, экономические;
 в) общие, специфические.
9. Мотивация - это процесс:
- а) побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации;
 б) оценки труда подчиненных;
 в) определения целей и задач организации и подчиненных.
10. Оценка предыдущего развития, анализ существующей ситуации и постановка реальных задач на будущее – это функция _____.
11. Установите верную последовательность мотивационного процесса:
- а) определение действий, необходимых для удовлетворения потребностей
 б) формулирование целей, направленных на удовлетворение потребностей
 в) оценка неудовлетворенной потребности
12. В практике управления существует SMART – критерии, которые должны соответствовать целям. Установите соответствие.

	<i>Критерий</i>		<i>Характеристика</i>
А.	S	1.	значимый
Б.	M	2.	достижение
В.	A	3.	конкретный
Г.	R	4.	соотносимый с конкретным сроком
Д.	T	5.	измерение

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.

Тема 9. Эффективность менеджмента в гостиничном деле

1. Какой стиль управления является наиболее эффективным?
- а) авторитарный
 б) демократический
 в) индивидуальный

- г) самоустранение
 - д) в зависимости от ситуации
2. Эффективность управления – это:
- а) уровень затрат
 - б) увеличение выпуска товаров
 - в) сокращение времени
 - г) сопоставление затрат и результатов
3. Качественные показатели эффективности включают:
- а) повышение квалификации менеджеров
 - б) уровень организации культуры
 - в) сокращение трудоемкости управления
 - г) сокращение численности
4. К чему относится понятие «Эффективность управления»?
- а) к объекту управления
 - б) к субъекту управления
 - в) к технологии производства
5. Критерием эффективности менеджмента является:
- а) срок, в течение которого организация функционирует на рынке
 - б) совокупность показателей, которые характеризуют, насколько эффективна работа управляемых в организации систем и подсистем
 - в) непрерывный рост прибыли
6. Критерием эффективности менеджмента в организации НЕ является
- а) соотношение прибыли и затрат на управление
 - б) технико-экономические показатели
 - в) степень удовлетворённости сотрудников в результатах своей деятельности
 - г) уровень заработной платы руководителя организации
7. SWOT-анализ проводится в целях:
- а) изучения сильных и слабых сторон организации;
 - б) выявления угроз и возможностей внешней среды;
 - в) выявления парных комбинаций внутренней и внешней среды, которые должны быть учтены при разработке стратегии;
 - г) проанализировать принятую в организации стратегию.
8. Что из перечисленного ниже характеризует сущность эффективности управления:
- а) достижение запланированного результата;
 - б) способность эффективно управлять;
 - в) достижение максимального эффекта при минимальных затратах;
 - г) быстрое и точное выполнение распоряжений руководителя?
9. Что из перечисленного ниже не относится к наиболее важным вопросам при изучении действующей структуры управления:
- а) функции управления и их выполнение;
 - б) штатное расписание;
 - в) число уровней управления;
 - г) должностные инструкции;
 - д) качественный состав работников организации?

10. Организационно-управленческий анализ – это исследовательская деятельность по изучению _____ организации и _____ их достижения.

11. Установите верную последовательность основных функций управления:

- а) мотивация
- б) планирование
- в) организация
- г) контроль

12. Установите соответствие между типом участника совещания и способом эффективного взаимодействия с ним.

	<i>Тип участника</i>		<i>Советы по взаимодействию</i>
А.	Спорщик	1.	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте
Б.	Словоохотливый	2.	Призвать группу участников занять определенную позицию по отношению к его утверждениям
В.	Застенчивый	3.	Адресовать его вопросы группе участников
Г.	Негативист	4.	Избегать прямой критики, применять технику «да, но...»
Д.	Позитивист	5.	Признать и оценить его знания и опыт
Е.	Не проявляющий интереса	6.	Ставить несложные вопросы, укреплять уверенность в его силах
Ж.	Расспрашивающий	7.	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию
З.	«Крупная шишка»	8.	Спросить его о работе. Привести примеры его сферы интересов
И.	Всезнайка	9.	Сохранять невозмутимость и деловитость. Предоставить группе участников опровергать его утверждения

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____, 6 _____, 7 _____, 8 _____, 9 _____.

Шкала оценивания: 12 балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 12-9 баллов соответствуют оценке «отлично»;
- 8-6 баллов – оценке «хорошо»;
- 5-3 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 1. Теория менеджмента

1. Особенности менеджмента гостиничного предприятия.
2. Менеджмент ресторанных услуг
3. Основные принципы организации и менеджмента.
4. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
5. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
6. Стиль менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
7. Методологические походы в современном менеджменте.
8. Особенности методов коллективного решения проблем в социально-культурной сфере.

9. Менеджмент и организационное развитие в современной фирме (на предприятиях сервиса).
10. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме (или сервисе)

Тема 2. Особенности управления гостиничным предприятием

1. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности
2. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
3. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
4. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
5. Контроль в системе управления организацией сервиса.
6. Прогноз и планирование работы в социально-культурной сфере.
7. Лидерство и стили управления руководителя в социально-культурной сфере.
8. Стратегическое планирование работы организации сервиса (туризма).
9. Бизнес-планирование в туризме.
10. Принципы менеджмента в сервисе.

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

1. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
3. Бизнес-план гостиничного предприятия
4. Бизнес-план ресторанного предприятия
5. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия

Тема 4. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе

1. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
2. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
3. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
4. Таймшер в гостиничном бизнесе
5. Анализ и оценка конкурентной среды организации в социально-культурной сфере.

Тема 5. Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация

1. Методы анализа и прогнозирование развития потребительского рынка услуг размещения
2. Финансовое планирование при проектировании гостиничного предприятия.
3. Разработка и принятие управленческих решений в организации сервиса.
4. Управление переменами и анализ целей в современной туристической организации.
5. Этика менеджмента в туризме.
6. Формальная и неформальная организация внутренней среды на предприятиях сервиса. Система управления рабочими группами.
7. Миссия организации сервиса
8. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
9. Разделение труда и специализация на предприятиях сервиса.
10. Взаимодействие социально-экономических и организационных факторов управления в социально-культурной сфере.

Тема 6. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии

1. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
2. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.
3. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
4. Стратегия продаж гостиничных услуг
5. Организация и управления продажами услуг гостиницы.
6. Особенности внутрифирменного планирования в организациях сервиса.
7. Теории управления человеком в социально-культурной сфере.
8. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в социально-культурной сфере.
9. Содержание и особенности управленческого труда.
10. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления фирмой.
11. Формирование стратегии гостиничного комплекса в современных условиях.
12. Движение и профессиональное развитие персонала в организациях.
13. Экономическая эффективность менеджмента.
14. Анализ внутренней среды фирмы.
15. Характеристика внешней среды фирмы.

Тема 7. Управление конфликтами

1. Управление конфликтами в гостинице.
2. Психология управления организацией сервиса.
3. Теории лидерства и управление организаций сервиса.
4. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
5. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
6. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
7. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
8. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
9. Типология средств размещения в курортном предприятии.
10. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
11. Туристские формальности при приеме иностранных туристов в России.
12. Визовая поддержка в организации приема иностранных туристов в России
13. Основные критерии, определяющие условия размещения
14. Типология и функциональное назначение номерного и иных помещений фонда гостиниц и других средств размещения
15. Планы обслуживания гостей (размещение и питание)

Тема 8. Управление персоналом

1. Кадровый менеджмент гостиницы
2. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
3. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы
4. Управление персоналом организации сервиса.
5. Система управление персоналом в современной фирме (на предприятиях сервиса).
6. Теории мотиваций и их использование в стимулировании труда сотрудников турфирмы (гостиницы).
7. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
8. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.

9. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.
10. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
11. Особенности размещения в сельском туризме
12. Туристские базы, приюты и кемпинги
13. Караванинг и перспективы развития
14. Инженерные службы гостиничного предприятия
15. Системы молодежных отелей.
16. Коммунальные услуги в гостинице.
17. Характеристики турпакетов в части размещения и питания
18. Мини-бары в номерах гостиниц
19. Методы обслуживания гостей в ресторане
20. Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд

Тема 9. Эффективность менеджмента в гостиничном деле

1. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
2. Финансовый менеджмент гостиницы
3. Мировая индустрия клубного отдыха
4. Международные сети средств размещения
5. Факторы повышения эффективности управления в туристской фирме (или на предприятиях сервиса).
6. Искусство делового общения и его значение в социально-культурной сфере.
7. Организация и проведение делового совещания.
8. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
9. Экономика гостиничного предприятия
10. Инновации в гостиничном бизнесе

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее

рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Укажите основные функции менеджмента:

- а) собрания, совещания, переговоры, презентации;
- б) коммуникации, принятие решений;
- в) планирование, организация, мотивация, контроль.

1.2 К процессуальным теориям мотивации относят:

- а) теории А.Маслоу, Ф.Герцберга;
- б) теорию ожиданий, теорию справедливости, теорию Мак-Клелланда;
- в) теорию ожиданий, теорию справедливости, теорию Портера-Лоулера.

1.3 Содержательные теории мотивации основываются:

- а) на потребностях, побуждающих людей к действию;
- б) на поведении людей в зависимости от ситуации;
- в) на оценке труда подчиненных.

1.4 Потребности - основа каких теорий мотивации:

- а) содержательных;
- б) справедливости;
- в) процессуальных.

1.5 Теория мотивации Ф.Герцберга основана на потребностях:

- а) гигиены и мотивации;
- б) уважении и самовыражении;
- в) ожиданий и справедливости.

1.6 Теория потребностей А.Маслоу:

- а) включает иерархию потребностей из пяти уровней;
- б) уклон делает на потребности высших уровней;
- в) основывается на валентности вознаграждения.

1.7 Распределение задач и ресурсов между отдельными подразделениями и сотрудниками - это:

- а) функция организации;
- б) функция мотивации;
- в) функция контроля.

1.8 Оценка предыдущего развития, анализ существующей ситуации и постановка реальных задач на будущее - это:

- а) функция планирования;
- б) функция мотивации;
- в) функция контроля.

1.9 Управление производством, маркетингом, финансами, персоналом, учетом и анализом - это:

- а) функциональные управленческие процессы;
- б) связывающие процессы;
- в) принципы менеджмента.

1.10 Изучение рынка, ценообразование, реклама, создание систем сбыта - это действия процесса:

- а) управления производством;
- б) управления маркетингом;
- в) управления персоналом.

1.11 Лидерство представляет собой:

- а) оформленное приказом положение
- б) неформальное влияние
- в) формальное влияние должностных лиц
- г) отказ от влияния

1.12 Под стилем поведения понимается:

- а) манера поведения по влиянию на людей
- б) манерность
- в) манера одеваться
- г) вид управленческой деятельности

1.13 В зависимости от количества факторов можно выделить следующие стили управления:

- а) объемные и плоскостные
- б) одномерные и многомерные
- в) однорядные и многорядные
- г) одноразрядные и многократные

1.14 К одномерным стилям управления относится:

- а) солидарный
- б) авторитарный
- в) авторитетный
- г) автономный

1.15 При либеральном стиле управления при доведении до исполнителей руководитель:

- а) приказывает
- б) предлагает
- в) спрашивает
- г) принуждает

1.16 Системное формирование управления персоналом за рубежом предполагает:

- а) степень централизации функций управления персоналом в сочетании с децентрализацией части функций
- б) учет всех возможных взаимосвязей внутри системы управления персоналом, между ее подсистемами и элементами, а также производственной системой и внешней средой
- в) оптимальное соотношение численности работников системы управления персоналом и производственной системы
- г) соответствие системы управления персоналом требованиям производства
- д) совершенствования одной подсистемы или элемента системы управления персоналом приводящее к диспропорциям в целостной системе управления персоналом

1.17 Социально-психологические методы управления персоналом включают в себя:

- а) технико-экономический анализ
- б) социально-психологическое планирование
- в) инструктирование

- г) создание нормального психологического климата
- д) развитие у работников инициативы и ответственности

1.18 В рамках функционального блока по управлению персоналом в системе менеджмента решаются задачи:

- а) учёт и статистика персонала
- б) производственная социализация
- в) упорядочение рабочих мест
- г) определение содержания и результатов труда на рабочих местах
- д) деловая оценка персонала

1.19 Для небольших организаций на начальных этапах развития, когда руководство ещё не определило статус кадровой службы характерна:

- а) структурная подчинённость кадровой службы руководителю по администрированию
- б) структурное подчинение службы управления персоналом в качестве штабного отдела общему руководству организации
- в) структурная подчинённость кадровой службы в качестве штабного органа высшему руководству
- г) организационное включение службы управления персоналом в руководство организацией
- д) организационное включение службы управления персоналом в систему "контроллинг"

1.20 Система управления персоналом в менеджменте это:

- а) система, обеспечивающая реализацию функций управления персоналом
- б) система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом
- в) система способов осуществления управленческого воздействия на персонал

1.21 Основными группами методов управления персоналом в зарубежных организациях являются (3 правильных ответа):

- а) социально-психологические
- б) универсальные
- в) экономические
- г) прикладные
- д) административные

1.22 Радикальные нововведения в системе управления организацией ведут к изменениям:

- а) отдельных функциональных направлений управления персоналом
- б) глубоким изменениям в системе управления службой управления персоналом
- в) существенные изменения могут коснуться только информационных технологий в управлении персоналом
- г) никаких изменений в системе управления персоналом при внедрении радикальных нововведений не предвидится

1.23 Административные методы управления персоналом в менеджменте базируются на (2 правильных ответа):

- а) дисциплине и ответственности
- б) системе взаимоотношений в коллективе
- в) установлении моральных принципов
- г) правовом регулировании
- д) мотивации трудовой деятельности

1.24 Основная цель функциональной системы управления персоналом в зарубежной

организации состоит:

- а) в управлении развитием научно-технического потенциала предприятия
- б) в управлении человеческими ресурсами предприятия
- в) в управлении личностью
- г) в управлении внешним окружением предприятия

1.25 Совокупность приемов и способов воздействия на персонал для достижения поставленных зарубежной организацией целей:

- а) принципы управления персоналом
- б) методы управления персоналом
- в) функции управления персоналом
- г) компоненты управления персоналом

1.26 Среди ниже перечисленных функций управления персоналом укажите наиболее стандартизированную по регламенту исполнения:

- а) отбор персонала
- б) адаптация персонала
- в) аттестация рабочих мест по условиям труда
- г) управление карьерой

1.27 Какого типа кадровая политика на зарубежных предприятиях предполагает использование в основном внутренние источники заполнения свободных вакансий?

- а) открытая;
- б) закрытая;
- в) реактивная;
- г) активная;
- д) превентивная.

1.28 Наличие в системе менеджмента основных прогнозов развития ситуации при недостатке средств для мотивации персонала характеризует тип кадровой политики:

- а) открытая;
- б) закрытая;
- в) реактивная;
- г) активная;
- д) превентивная.

1.29 Отправной точкой системы управления персоналом являются тактические цели организации, установленные средним звеном менеджмента организации?

- а) да;
- б) нет.

1.30 Какие факторы определяют выбор зарубежной организацией закрытой или открытой кадровой политики?

- а) характеристики трудового коллектива;
- б) факторы внешней среды;
- в) корпоративная культура;
- г) численность работников на предприятии.

1.31 Стратегия управления персоналом (выберите правильный ответ):

- а) система правил работы кадровой службы;
- б) совокупность основных принципов, правил и целей работы с персоналом предприятия;
- в) система долгосрочных планов предприятия.

1.32 Ротация персонала в зарубежной организации осуществляется:

- а) в целях повышения производительности труда
- б) в целях повышения качества продукции
- в) в целях получения работником новых профессиональных знаний
- г) в целях повышения уровня сплоченности коллектива

1.33 Существуют следующие формы проявления распорядительного воздействия на предприятии:

- а) директива
- б) указ
- в) приказ
- г) команда

1.34 Указание является следующим способом распорядительного воздействия:

- а) месячного
- б) ежедневного
- в) декадного
- г) годового

1.35 Важнейшим элементом резолюции является:

- а) указание ответственных за выполнение
- б) срок выполнения
- в) инструкцию по выполнению
- г) подпись руководителя

1.36 Экономические методы менеджмента включают:

- а) управление доходами персонала
- б) экономические рычаги воздействия (цена, кредит, заработная плата и т.д.)
- в) оплата труда по достигнутым результатам
- г) комплектование малых групп по доходам

1.37 Организационно-распорядительные методы менеджмента включают:

- а) приказы и распоряжения
- б) команды и регламенты
- в) формы директивного, властного, административного воздействия
- г) нормы и нормативы

1.38 Социально-психологические методы менеджмента включают:

- а) регулирование межличностных отношений
- б) поддержание благополучного морального климата в организации
- в) регулирование межличностных отношений, поддержание благополучного морального климата в организации, наказание и моральное поощрение и др.
- г) экономические рычаги воздействия

1.39 К экономическим методам управления относится:

- а) планирование
- б) формирование социальной инфраструктуры
- в) распорядительство
- г) регламентирование

1.40 К экономическим методам управления относится:

- а) финансирование
- б) формирование социальной инфраструктуры

- в) распорядительство
- г) проектирование организационной структуры

1.41 К экономическим методам управления относится:

- а) инструктирование
- б) материальное стимулирование
- в) распорядительство
- г) анкетирование

1.42 К организационно–распорядительным управления относится:

- а) планирование
- б) формирование социальной инфраструктуры
- в) распорядительство
- г) убеждение

1.43 Кредит — это форма метода управления...

- а) организационно–распорядительного
- б) экономического
- в) социально–психологического
- г) правового

1.44 Убеждение — это форма метода управления...

- а) психологического
- б) организационно–распорядительного
- в) экономического

1.45 Рациональный подбор и расстановка кадров — это форма метода управления...

- а) социального
- б) экономического
- в) правового
- г) организационно–распорядительного

1.46 Заработная плата — это форма метода управления...

- а) организационно–распорядительного
- б) экономического
- в) социально–психологического
- г) правового

1.47 Существуют прямые методы государственного регулирования торговли:

- а) да
- б) нет

1.48 Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?

- а) VI в. до нашей эры- XIII век
- б) конец XVI века – начало XX века
- в) начало XX века до наших дней
- г) конец XIII века до XVI века
- д) 70-80-е г.г. XXв.

1.49 На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?

- а) основные, второстепенные и сопутствующие

- б) главные, дополнительные и сопутствующие
- в) нет правильных ответов
- г) основные, дополнительные и приемлемые
- д) основные, дополнительные и сопутствующие

1.50 Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- а) Привязанность к определенным территориям
- б) Сезонность
- в) Цена
- г) Персонал
- д) Любопытство

1.51 Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- а) Ц. Ритц
- б) К.Хилтон
- в) Б. Марриот
- г) К. Хилтон
- д) Э. Статлер

1.52 В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?

- а) СТ РК1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
- б) СТ РК 1198-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования к туристическим маршрутам.
- в) ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”.
- г) СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские. Основные положения.
- д) СТ РК 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения. Классификация и общие технические требования»

1.53 Номерной блок, какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- а) кондоминиум-отеля
- б) таймшер-отеля
- в) мотеля
- г) отеля-гарни
- д) флотеля

1.54 Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- а) Ботель
- б) Флайтель
- в) оздоровительные заведения
- г) мотель
- д) кемпинг

1.55 Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где, но мера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

- а) сюит-отели
- б) резидентские гостиницы
- в) апарт-отели
- г) таймшер-отели
- д) ботели

1.56 Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

- а) Номера
- б) Персонал
- в) Информационная база
- г) Природные ресурсы
- д) Финансовые ресурсы

1.57 Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- а) Дизайн
- б) Реклама
- в) Сервис
- г) Интерьер
- д) Информация

1.58 Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- а) Портье
- б) Коридорный
- в) Швейцар
- г) Менеджер
- д) Администратор

1.59 Сколько процентов приходится на номера в жилой части гостиницы?

- а) 35%
- б) 10-20%
- в) 54-70 %
- г) 45%
- д) 100%

1.60 Под методами управления персоналом подразумевают:

- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- в) Формирование структуры и функций органов управления
- г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- д) Утверждение норм, нормативов

1.61 Под персоналом предприятия понимается:

- а) Среднесписочная численность
- б) Структурный состав
- в) Производственный персонал
- г) Личностный состав
- д) Экономические условия

1.62 Главной функцией коридорного является:

- а) встреча гостей на неофициальном уровне
- б) резервирование номера для VIP гостя
- в) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- г) консультации о планировки гостиницы, обзорные экскурсии
- д) выполнение деловых поручений

1.63 Функции характерные для консьержа:

- а) сопровождение на деловые переговоры
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г) встреча гостей на неофициальном уровне
- д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

1.64 Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

- а) для низкокатегорийных средств размещения
- б) для высокоразрядных отелей
- в) для всех видов отелей
- г) для сельских отелей
- д) для съютов

1.65 Лобби - это часть:

- а) административных помещений
- б) общественных помещений
- в) хозяйственно-технических помещений
- г) жилых помещений
- д) подсобных помещений

1.66 Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- а) среднесрочным
- б) краткосрочным
- в) стратегическим
- г) текущим
- д) оперативным

1.67 Размещение с трехразовым питанием называется:

- а) полупансион
- б) allinclusive (все включено)
- в) ВВ
- г) полный пансион (FB)
- д) континентальное

1.68 Под интерьером ресторана понимают:

- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- в) внутреннее обустройство помещения
- г) сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- д) размещение мебели в номерах отеля

1.69 Система управления гостиницей - это:

- а) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
- б) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
- в) совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
- г) средство комплексной автоматизации
- д) оптимизация бизнес-процессов

- 1.70 Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:
- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
 - б) всех функций управления рестораном
 - в) процесса обслуживания гостей
 - г) стратегического уровня управления рестораном
 - д) тактического уровня управления рестораном
- 1.71 Интерьер гостиницы должен быть оформлен авторскими произведениями искусства:
- а) две звезды
 - б) три звезды
 - в) четыре звезды
 - г) пять звезд
 - д) во всех гостиницах
- 1.72 Минимальная площадь одноместного номера в гостинице должна быть не менее –
- а) 7 м²
 - б) 8 м²
 - в) 5 м²
 - г) 6 м²
 - д) 4 м²
- 1.73 Минимальная площадь двухместного номера должна быть не меньше –
- а) 8 м²
 - б) 6 м²
 - в) 10 м²
 - г) 12 м²
 - д) 14 м²
- 1.74 Крытая автостоянка с общим обслуживанием автомобилей должна быть в отеле:
- а) 4 звезды
 - б) 2 звезды
 - в) 3 звезды
 - г) 5 звезд
 - д) все категории
- 1.75 Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:
- а) 3 звезды
 - б) 2 звезды
 - в) 5 звезд
 - г) 4 звезды
 - д) все категории
- 1.76 Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?
- а) Пятью
 - б) Одним
 - в) Тремя
 - г) четырьмя
 - д) двумя
- 1.77 Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:
- а) все категории
 - б) 2 звезды

- в) 4 звезды
- г) 3 звезды
- д) 5 звезд

1.78 В гостинице апартаменты должны составлять от общего номерного фонда не более:

- а) 15 %
- б) 20 %
- в) 25 %
- г) 10 %
- д) не имеет значения

1.79 Жилая зона однокомнатного номера должна быть не менее

- а) 70 %
- б) 100 %
- в) 80 %
- г) 90 %
- д) не имеет значения

1.80 Какой из брендов гостиничной цепи HiltonHotelCorp позиционируется по формуле: «Сервис 4-х звезд по цене трех»?

- а) Conrad International Hotels
- б) Hilton Garden Inn
- в) Embassy Suites
- г) HamptonInn&Suites
- д) Формула 1

1.81 Сколько комнат минимально имеют апартаменты?

- а) четыре комнаты
- б) две комнаты
- в) одна комната и кухня
- г) пять жилых комнат
- д) отдельно стоящие коттеджи без удобств

1.82 Что должно быть написано на личных значках униформы работников гостиницы?

- а) телефон управляющего
- б) логотип гостиницы
- в) фамилия, имя, отчество работника
- г) адрес гостиницы
- д) занимаемая должность

1.83 Какие служащие должны знать не менее одного из европейских языков?

- а) бухгалтера, портье
- б) метрдотели, официанты, бармены, швейцары
- в) повара, бармены
- г) менеджеры, швейцары
- д) портье, повара

1.84 Потребитель отеля – люкс

- а) Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.
- б) Туристы с маршрутных автобусов
- в) Отдыхающие в одиночку, семьи, участники групповых мероприятий: симпозиумы конгрессы
- г) Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне
- д) Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие

1.85 Потребитель гостиницы среднего класса

- а) Владельцы индивидуалы с целью вложения средств и владение помещением для отдыха.
- б) Арендаторы с целью получения помещения для отдыха
- в) Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне
- г) Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.
- д) Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие
- е) Отдыхающие в одиночку, семьи, участники групповых мероприятий: симпозиумы конгрессы

1.86 Потребителя мотеля

- а) Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.
- б) Коммерсанты с целью познавательного автотуризма
- в) Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие.
- г) Владельцы индивидуалы с целью вложения средств и владение помещением для отдыха.
- д) Арендаторы с целью получения помещения для отдыха
- е) Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне

1.87 Потребитель гостиницы экономического класса

- а) Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие
- б) Пенсионеры и студенты, путешествующие пешком
- в) Коммерсанты с целью познавательного автотуризма
- г) Туристы с маршрутных автобусов
- д) Участники небольших конференций

1.88 Условия отеля – люкс

- а) Дорогая мебель и оборудование, большое фойе, рестораны
- б) Элитарная, дорогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков
- в) Простое и быстрое обслуживание, фойе и пищеблока нет
- г) Аналогично полностью мебелированной квартире
- д) Аналогично гостинице, но дешевле. Фойе меньше, кафетерий, столовая.

1.89 Условия гостиницы – апартамент

- а) Аналогично гостинице, но дешевле. Фойе меньше, кафетерий, столовая
- б) Аналогично полностью мебелированной квартире
- в) Простое и быстрое обслуживание, фойе и пищеблока нет
- г) Дорогая мебель и оборудование, большое фойе, рестораны
- д) Элитарная, дорогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков

1.90 Условия мотеля:

- а) Элитарная, дорогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков
- б) Дорогая мебель и оборудование, большое фойе, рестораны
- в) Аналогично полностью мебелированной квартире.
- г) Аналогично гостинице, но дешевле. Фойе меньше, кафетерий, столовая.
- д) Простое и быстрое обслуживание, фойе и пищеблока нет

1.91 Условия гостиницы экономического класса:

- а) Аналогично гостинице, но дешевле. Фойе меньше, кафетерий, столовая
- б) Простое и быстрое обслуживание, фойе и пищеблока нет
- в) Уют, обилие зелени, декорированная специально для данного рынка
- г) Элитарная, дорогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков
- д) Дорогая мебель и оборудование, большое фойе, рестораны

1.92 Обслуживание в частной гостинице (ночлег и завтрак) характеризуется:

- а) ограниченное обслуживание, самообслуживание
- б) высокое качество, хорошо обученный персонал
- в) континентальный завтрак и легкий ужин
- г) широкий набор услуг, персонал для всех видов услуг
- д) средний уровень при меньшем количестве персонала

1.93 Обслуживание в курортной гостинице характеризуется:

- а) континентальный завтрак и легкий ужин
- б) высокое качество, хорошо обученный персонал
- в) полный набор услуг, даже в большем ассортименте, чем в гостинице
- г) широкий набор услуг, персонал для всех видов услуг
- д) только специализированный набор услуг и обслуживания

1.94 Технология –это...?

- а) совокупность методов сбора, организации, обработки и передачи информации с помощью компьютеров и компьютерных сетей
- б) наука о мастерстве, или совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния и свойств материала
- в) корпоративная деятельность различных предприятий по интеграции всех процессов, связанных с достижением цели их бизнеса
- г) постоянная оптимизация управления материальными и информационными потоками, выявление и учет любых особенностей этих потоков
- д) системы глобальных коммуникаций, обеспечивающих каждому члену общества доступ к информационным ресурсам человечества

1.95 Информационные технологии (ИТ) – это...

- а) координация и поэтапное выполнение действий, направленных на достижение цели
- б) совокупность методов сбора, организации, обработки и передачи информации с помощью компьютеров и компьютерных сетей
- в) наука о мастерстве, или совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния и свойств материала или полуфабриката
- г) корпоративная деятельность различных предприятий по интеграции всех процессов, связанных с достижением цели их бизнеса
- д) информационный процесс формирования и реализации тура в соответствии с интересами и требованиями потребителя

1.96 Туристский бизнес – это...

- а) некоммерческая деятельность, определяющая способ существования хозяйствующего субъекта
- б) предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли
- в) корпоративная деятельность различных предприятий по интеграции всех процессов, связанных с достижением цели их бизнеса
- г) продажи, маркетинг, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержка клиентов
- д) любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров

1.97 Электронный бизнес – это....

- а) любое изменение в базе данных информационной системы, совершаемое посредством связанных между собой компьютеров
- б) любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров
- в) объединение интранет- и экстранет-систем в одну бизнес-среду
- г) некоммерческая деятельность, определяющая способ существования хозяйствующего субъекта
- д) автоматизация бизнес-процессов, связывающих компанию с ее внешними партнерами

1.98 Преимущества Интернет - технологий:

- а) отсутствие правовых гарантий, кредитной карты
- б) неиспользование универсальной деловой среды
- в) предоставляет огромный выбор, экономит время и деньги
- г) бронирование осуществляется мгновенно, но только в режиме ON-line
- д) совокупность больших массивов данных об объектах

1.99 Недостатки Интернет – технологий:

- а) использование универсальной деловой среды
- б) формирование базы данных клиентов
- в) предоставляет огромный выбор, экономит время и деньги
- г) совокупность больших массивов данных об объектах
- д) отсутствие правовых гарантий

1.100 Информационная система (ИС) – это...

- а) совокупность баз данных, система управления базой данных
- б) совокупность неструктурированных текстовых документов и графических объектов
- в) совокупность больших массивов данных об объектах и явлениях реального мира и комплекса программно-аппаратных средств для обработки этих массивов
- г) информационный склад
- д) запросы пользователя, списки документов или объектов

1.101 Базы данных в своём развитии прошли:

- а) Пять поколений
- б) Три поколения
- в) Четыре поколения

- г) Шесть поколений
- д) Два поколения

1.102 Первое поколение баз данных – это:

- а) программируемое оборудование обработки записей
- б) менеджеры записей (1800-1955 гг.)
- в) менеджеры записей (с IV тысячелетия до н. э.), например, учет царской казны и налогов в Шумере
- г) оперативные сетевые базы данных
- д) мультимедийные базы данных

1.103 Пятое поколение баз данных – это:

- а) мультимедийные базы данных
- б) оперативные сетевые базы данных
- в) реляционные базы данных и архитектура «клиент-сервер»
- г) менеджеры записей (с IV тысячелетия до н. э.)
- д) программируемое оборудование обработки записей

1.104 Компьютерная сеть – это:

- а) программируемое оборудование обработки записей
- б) совокупность больших массивов данных об объектах и явлениях реального мира
- в) менеджеры записей (с IV тысячелетия до н. э.)
- г) совокупность больших массивов данных об объектах
- д) совокупность компьютеров и других средств вычислительной техники, объединенных с помощью линий связи, сетевых плат и работающих под управлением сетевой операционной системы

1.105 Локальная сеть - это:

- а) сеть, обеспечивающая передачу данных между абонентами одного офиса
- б) сеть, обеспечивающая передачу данных между абонентами, входящими в состав ведомства
- в) сеть, которая охватывает площади в тысячи километров
- г) сеть, обеспечивающая параллельную обработку данных
- д) сеть, которая охватывает весь город

1.106 Программа, которая позволяет выполнить комплексную автоматизацию фирмы, называется:

- а) стандартная прикладная программная система
- б) узкоспециальная задача туристского бизнеса
- в) автоматизированная система управления
- г) специализированная программа обеспечения
- д) стандартная система

1.107 Эффективность во время работы с автоматизированной системой управления означает:

- а) обеспечение тесной связи отдельных модулей между собой
- б) завершенность отдельной программы
- в) возможность дополнения системы новыми модулями, вписывающимися в общую структуру уже установленной системы управления

- г) высокую производительность системы при выполнении всех функций
- д) современные информационные технологии

1.108 Модем – это...

- а) технология цифровых телефонных линий DSL
- б) современные ПК
- в) выделенные линии, коммутируемые телефонные линии, каналы спутниковой связи
- г) это устройство, переводящее двоичные сигналы, используемые ПК, в аналоговые
- д) совокупность больших массивов данных об объектах

1.109 Outlook – это:

- а) программа для ввода, редактирования, форматирования и печати любых документов
- б) настольная система управления информацией, мощный и удобный инструмент для операций с почтовыми сообщениями и организации работы
- в) документопоток исходящей информации, электронная информация
- г) документопоток внутренней информации, документопоток исходящей информации
- д) электронная информация

1.110 Провайдером называется ...

- а) локальные сети одной компании
- б) организация - собственник, управляющая узлом или подсетью узлов
- в) программы для ввода, редактирования, форматирования и печати любых документов
- г) совокупность крупных узлов
- д) настольная система управления информацией

1.111 Сервер – это...

- а) совокупность Web-страниц, принадлежащая частному лицу или организации
- б) программное обеспечение или компьютер
- в) мощный компьютер, хранящий Web-сайты
- г) документ Интернета
- д) программы для ввода, редактирования любых документов

1.112 Провайдер (поставщик услуг) – это:

- а) программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер
- б) организация, предоставляющая своим клиентам доступ к услугам Интернета на договорных условиях.
- в) набор соглашений о правилах формирования и форматах сообщений Интернета, способах обмена информацией между абонентами сети.
- г) системное программное обеспечение, или операционная система
- д) место на сервере провайдера, где хранятся сообщения для пользователя

1.113 Сеть – это:

- а) системное программное обеспечение, или операционная система
- б) программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер.
- в) совокупность крупных узлов, объединенных между собой каналами связи
- г) любое согласованное изменение данных, которые добавляются, изменяются, удаляются или модифицируются в нескольких таблицах базы данных
- д) акт внесения пользователем собственных данных в компьютер фирмы-провайдера

1.114 Интернет-провайдер – это:

- а) место на сервере провайдера, где хранятся сообщения для пользователя
- б) организация, имеющая лицензию и предоставляющая выход в Интернет
- в) объединение в одном документе звуковой, музыкальной и видеоинформации с целью имитации воздействия реального мира на органы чувств
- г) устройство, преобразующее двоичные сигналы в аналоговые, передающиеся по телефонным линиям
- д) программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер

1.115 Хост – это:

- а) компьютер, к которому подключена пользовательская машина (клиент) при Интернет – сеансе
- б) программа, выполняющая чьи-то запросы
- в) персональный компьютер в сети, используемый для работы отдельного пользователя
- г) технологическая компания, обеспечивающая информационное взаимодействие между участниками системы
- д) совокупность компьютеров и других средств вычислительной техники

1.116 Почтовый ящик – это:

- а) системное программное обеспечение, или операционная система
- б) объединение в одном документе звуковой, музыкальной и видеоинформации с целью имитации воздействия реального мира на органы чувств
- в) организация, предоставляющая своим клиентам доступ к услугам Интернета на договорных условиях
- г) место на сервере провайдера, где хранятся сообщения для пользователя
- д) устройство, преобразующее двоичные сигналы в аналоговые, передающиеся по телефонным линиям

1.117 Из каких подсистем состоят современные информационные системы?

- а) техническое, программное, информационное, организационное, правовое и экономическое обеспечение
- б) техническое, программное
- в) правовое, программное
- г) организационное, программное
- д) правовое, техническое

1.118 Техническое обеспечение - ?

- а) представляет собой совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
- б) представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем
- в) представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем
- г) представляет комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы
- д) представляет совокупность программ и документации на них

1.119 Программное обеспечение представляет собой - ?

- а) комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем
- б) совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее

обработки

- в) комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы
- г) совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы те средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в различных информационных системах

1.120 Информационное обеспечение представляет собой- ?

- а) те средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в различных информационных системах
- б) совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
- в) комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы
- г) совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы
- д) комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем

1.121 Правовое обеспечение - ?

- а) представляет собой совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
- б) представляет собой те средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в различных информационных системах
- в) включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы
- г) комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем
- д) совокупность технической базы предметной области

1.122 Компьютерные системы бронирования, которые стали основным инструментом для резервирования авиабилетов?

- а) EFG
- б) CAS
- в) CRS
- г) GDS
- д) CVS

1.123 Назовите зарубежные разработки по автоматизации гостиничного бизнеса, представленные на казахстанском рынке?

- а) «Русский отель»
- б) «Opera»
- в) Hotel-2000
- г) «Эдельвейс»
- д) LodgingTouch

1.124 Перечислите системы по бронированию и резервированию авиабилетов, представленные на казахстанском рынке?

- а) Sabre, WorldSpan
- б) WorldSpan, Abacus, Apollo
- в) WorldSpan, Galileo и Amadeus
- г) Galileo и Amadeus, Abacus

д) Abacus, Apollo

1.125 Компания Galileo International была основана в...?

- а) 1987 г.
- б) 1965 г.
- в) 1999 г.
- г) 1993 г.
- д) 1934 г.

1.126 В каком году была создана система бронирования Amadeus?

- а) 1987г.
- б) 1967г
- в) 1975г
- г) 1999г
- д) 1992г

1.127 Где находится центральный офис сети системы Amadeus?

- а) во Франции (Париж)
- б) в Казахстане (Алматы)
- в) в США (Вашингтон)
- г) в Германии (около Мюнхена)
- д) в Бразилии

1.128 Назовите крупнейшие европейские авиакомпании, которыми была создана система Amadeus?

- а) Start, Iberia
- б) SAS, Start
- в) KLM, Start
- г) Air France Iberia, Lufthansa, SAS
- д) SystemOne, KLM, SAS

1.129 Какими авиакомпаниями была создана система Galileo?

- а) Covia, KLM, SAS
- б) Swissar, KLM, Covia, SAS
- в) British Airways, Swissar, KLM, System
- г) SAS, Iberia, AirFrance, KLM
- д) AirFrance, British Airways

1.130 Система Galileo, объединившись с системой Apollo получила следующие название:

- а) Galileo Airlines
- б) Galileo- Galileo
- в) Galileo-Amadeus
- г) Galileo International
- д) Galileo-Start

1.131 В каком году была создана система Sabre?

- а) 1987г
- б) 1967г

- в) 1966г
- г) 1099г
- д) 1964г.

1.132 Какой авиакомпанией была создана система Sabre?

- а) Iberia
- б) British Airways
- в) American Airlines
- г) KLM
- д) Covia

1.133 Где находится центр сети системы Sabre?

- а) в Оклахоме (США)
- б) в Каракасе (Венесуэла)
- в) в Кито (Эквадор)
- г) в Боготе (Колумбия)
- д) в Мехико (Мексика)

1.134 На сколько групп можно разделить всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований?

- а) Пять
- б) Шесть
- в) Три
- г) Семь
- д) Десять

1.135 Кадровая стратегия - это...

- а) совокупность методов и процедур, используемых для руководства различными категориями персонала организации
- б) совокупность целей, идеологии, принципов и способов принятия решений в области политики и практики управления персоналом, увязанных с общей стратегией развития организации.
- в) совокупность принципов, методов и средств целенаправленного воздействия на персонал, обеспечивающих максимальное использование их интеллектуальных и физических способностей при выполнении трудовых функций для достижения целей предприятия.
- г) принципы и способы принятия решений в области человеческих отношений
- д) принципы и способы решений в области конфликтных ситуаций

1.136 Кадровая политика – это...

- а) совокупность методов и процедур, используемых для руководства различными категориями персонала организации
- б) совокупность целей, идеологии, принципов и способов принятия решений в области политики и практики управления персоналом, увязанных с общей стратегией развития организации.
- в) совокупность принципов, методов и средств целенаправленного воздействия на персонал, обеспечивающих максимальное использование их интеллектуальных и физических способностей при выполнении трудовых функций для достижения целей предприятия.
- г) принципы и способы принятия решений в области человеческих отношений

д) принципы и способы решений в области конфликтных ситуаций

1.137 Управление персоналом — это...

- а) совокупность методов и процедур, используемых для руководства различными категориями персонала организации
- б) совокупность целей, идеологии, принципов и способов принятия решений в области политики и практики управления персоналом, увязанных с общей стратегией развития организации.
- в) совокупность принципов, методов и средств целенаправленного воздействия на персонал, обеспечивающих максимальное использование их интеллектуальных и физических способностей при выполнении трудовых функций для достижения целей предприятия.
- г) принципы и способы принятия решений в области человеческих отношений
- д) принципы и способы решений в области конфликтных ситуаций

1.138 Методы управления персоналом предприятия подразделяются на три группы:

- а) функциональные, экономические, социально-психологические
- б) административные, политические, социально-психологические
- в) административные, экономические, социально-психологические
- г) рациональные, демографические, физические
- д) административные, политические, демографические

1.139 Назовите функции отдела планирования трудовых ресурсов:

- а) организация прохождения службы и планирование карьеры
- б) разработка плана действий по предотвращению прогнозной нехватки или избытка рабочей силы
- в) разработка системы оплаты труда и премирования
- г) заключение договоров на подготовку работников с учебными заведениями
- д) организация питания и отдыха работников

1.140 Назовите функции отдела социального развития:

- а) разработка системы оплаты труда и премирования
- б) заключение договоров на подготовку работников с учебными заведениями
- в) предоставление социальных льгот
- г) оказание медицинской помощи, консультирование;
- д) информирование персонала в области безопасности труда

1.141 Назовите функции отдела организации заработной платы:

- а) проведение профессиональной ориентации;
- б) проведение оценки деятельности
- в) классификация работ и их тарификация
- г) работа с кадровым резервом;
- д) учет и статистика по программам обучения

1.142 Назовите функции отдела безопасности труда и медицинской помощи:

- а) организация и контроль производственного обучения, включающего инструктаж работников
- б) формирование учебных материалов
- в) разработка стандартов безопасности
- г) коллективное добровольное страхование

д) предоставление социальных льгот

1.143 Таймшер (англ. timeshare)– это...

- а) покупка «права» отдыхать в определенном месте в неопределенное время.
- б) владение недвижимостью в курортных местах на правах кондоминиума с возможностью пользоваться ею в течение ряда лет, но лишь несколько дней, недель в году
- в) покупка недвижимости за рубежом
- г) сетевой маркетинг
- д) членство в одном из клубов

1.144 Кому принадлежит идея первого в истории «ланча делового человека»:

- а) Вавилонскому царю Хаммурапи
- б) Секвею Локату, римскому трактирщику
- в) Николя Ролену, канцлеру казначейства Бургундии
- г) Марко Поло
- д) Императору Карлу Великому

1.145 Где и в каком году была основана Компания GoldenTulipHotels?

- а) 1956 год, Германии
- б) 1972год, Голландии
- в) 1962год, Нидерландах
- г) 1965год, Испании
- д) 1945год, Швеции
- е)

1.146 В мировой практике существует модели гостеприимства

- а) Две
- б) Четыре
- в) Пять
- г) Восемь
- д) Три

1.147 Отличительными чертами европейской модели являются:

- а) любовь к роскоши, показному богатству
- б) большая вместимость
- в) сокращение вместимости номерного фонда
- г) наличие большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии
- д) широкое распространение систем обслуживания «АН inclusive» и «Ultraallinclusive».

1.148 Отличительными чертами Азиатской модели являются:

- а) автоматизация европейских отелей не заменяет личностных отношений с постояльцем
- б) традиционность и требовательность дорогих отелей по отношению к постояльцам
- в) наиболее дорогие отели расположены в уникальных местах и зданиях, в исторических центрах городов
- г) роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров отелей
- д) наличие большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии

1.149 Какой из перечисленных факторов послужил в XV - XVIвв. толчком к развитию сервисных отраслей в Европе:

- а) бесплатный постой в монастырях
- б) негативные отношения к человеческой жизни

- в) все перечисленное выше
- г) технический прогресс и географические открытия
- д) платежеспособный спрос уменьшился

1.150 Развитие казахстанской гостиничной индустрии схоже с развитием:

- а) американской гостиничной индустрии
- б) европейской гостиничной индустрии
- в) советской гостиничной индустрии
- г) азиатской гостиничной индустрии
- д) западно-германской гостиничной индустрии

1.151 При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции:

- а) старшего менеджера
- б) владельца гостиницы
- в) управляющей компании
- г) оператора- менеджера
- д) директора гостиницы

1.152 Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:

- а) покупка гостиничной цепью
- б) франчайзинговое соглашение
- в) договор на управление
- г) стратегические маркетинговые альянсы
- д) начальные платежи отеля

1.153 Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена

- а) на выездной туризм
- б) на принимающий туризм
- в) как на принимающий, так и на выездной туризм
- г) на сельский туризм
- д) на экстремальный туризм

1.154 Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где, номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

- а) гостиницы при аэропортах
- б) сьют-отели
- в) курортные гостиницы
- г) EasyHotel
- д) казино-отели

1.155 Гостиница, состоящая из нескольких корпусов, по виду объемно--пространственного решения проекта является:

- а) многоярусной
- б) блочной
- в) классической
- г) централизованной
- д) функциональной

1.156 Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

- а) для столовых
- б) для низкокатегорийных средств размещения
- в) для отелей малой вместимости
- г) для казино-отелей
- д) для высокоразрядных отелей

1.157 Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- а) оперативным
- б) стратегическим
- в) среднесрочным
- г) краткосрочным
- д) текущим

1.158 Какая структура управления гостиничными предприятиями в Казахстане получила наибольшее распространение:

- а) матричная
- б) дивизиональная
- в) функциональная
- г) линейная
- д) линейно-функциональная

1.159 Коллегиальное решение вопросов предусмотрено:

- а) авторитарным стилем управления
- б) либеральным стилем управления
- в) демократическим стилем управления
- г) совместными усилиями всего коллектива
- д) двумя-тремя членами коллектива

1.160 Какие из данных подразделений относятся к центрам прибыли

- а) административная служба
- б) медицинская служба
- в) отдел кадров
- г) служба питания
- д) инженерно-техническая служба

1.161 Обеспечение функционирования всех систем и оборудования, достижение определенных финансовых результатов за счет рационального использования ресурсов - это задачи:

- а) коммерческой службы
- б) службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы
- в) инженерно-технической службы
- г) службы ночного аудита
- д) медицинской службы

1.162 Служба «заднего плана», функции которой выполняются не одним человеком и, которая плотно взаимодействует с другими службами отеля называется:

- а) службой безопасности

- б) финансовой службой гостиницы
- в) службой питания
- г) службой ночного аудита
- д) медицинской службой

1.163 В гостиничной практике служба финансов и бухгалтерия - это:

- а) часть административной службы
- б) разные подразделения с разными функциями
- в) одно подразделение
- г) все зависит от организационной структуры гостиницы
- д) часть коммерческой службы

1.164 Подготовка залов к работе, контроль работы официантов, составление графиков работы и т.п. относятся к области компетенции:

- а) шеф-повара
- б) метрдотеля
- в) менеджера по персоналу
- г) директора ресторана
- д) заместителя директора

1.165 Поощрения клиентам корпорации «Marriot» в зависимости от количества проведенных в отеле ночей представлены в виде:

- а) памятных подарков
- б) бонусных скидок
- в) бесплатного проживания в течение 2-х суток
- г) проживание вдвоем бесплатно в течение суток
- д) карточек различных видов (золотая, черная, платиновая)

1.166 Назовите модели организации гостиничного бизнеса

- а) азиатская модель
- б) модель Цезаря Ритца
- в) модель Э. Статлера
- г) американская модель
- д) европейская модель

1.167 Обслуживание в курортной гостинице характеризуется:

- а) широкий набор услуг, персонал для всех видов услуг
- б) полный набор услуг, даже в большем ассортименте, чем в гостинице
- в) континентальный завтрак и легкий ужин
- г) высокое качество, хорошо обученный персонал
- д) только специализированный набор услуг и обслуживания

1.168 Гостиничные консорциумы представляют собой -

- а) отели, находящиеся под управлением самого владельца
- б) гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга
- в) объединяющие отели, отвечающие определенным требованиям
- г) объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп
- д) гостиницы, объединенные между собой на комбинированных условиях

1.169 Семейства или ассоциации представляют собой -

- а) гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга
- б) объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп
- в) объединяющие отели, отвечающие определенным требованиям
- г) объединение гостиниц, управляемое профессиональными гостиничными компаниям
- д) отели, находящиеся под управлением самого владельца

1.170 Номер в отеле – это.....

- а) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком
- б) жилое помещение, которое оборудовано в соответствии с требованиями, предъявляемые к отелю данной категории
- в) жилое помещение без удобств
- г) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования несколькими гостями
- д) жилое помещение, имеющее обязательные атрибуты кабинета

1.171 Койко-место – это...

- а) площадь со спальным местом, которая оборудована в соответствии с требованиями, предъявляемыми к отелю данной категории
- б) площадь со спальным местом, имеющая обязательные атрибуты кабинета
- в) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком
- г) жилое помещение без удобств
- д) площадь со спальным местом, не имеющая атрибуты кабинета

1.172 По параметрам Европейской классификации номеров, Extrabed – это..

- а) номер, имеющий две кровати
- б) номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок
- в) номер с одной большой кроватью, предназначенной для семейной пары
- г) номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием
- д) номер таких же размеров, как и doubletwin, но с одной кроватью

1.173 По параметрам Европейской классификации номеров, Uniorsuite– это..

- а) двухместный однокомнатный номер, имеющий улучшенную планировку
- б) номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок
- в) номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием
- г) номер, имеющий две кровати
- д) номер таких же размеров, как и doubletwin, но с одной кроватью

1.174 По параметрам Европейской классификации номеров, Business – это..

- а) номер, имеющий две кровати
- б) номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок
- в) просторный номер, оснащенный компьютером и факсом, необходимыми для работы бизнесмена
- г) номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием
- д) номер таких же размеров, как и doubletwin, но с одной кроватью

1.175 Базовыми составляющими качественных услуг являются:

- а) система, отвечающая за подбор персонала и обучение
- б) квалифицированный персонал и материальная база
- в) система мониторинга удовлетворенности клиентов
- г) эффективное маркетинговое управление
- д) отраслевой стандарт качества

1.176 Какие принципы лежат в основе системы Всеобщего управления качеством (TQM):

- а) принцип частичного вовлечения работников в процесс обслуживания предприятия
- б) принцип демократического управления предприятием
- в) принцип ориентации на персонал
- г) принцип карьерного роста
- д) принцип системного подхода к процессу управления

1.177 Отметьте правильность соответствия льгот финансового характера, применяемые в некоторых странах:

- а) Израиль. Признала остров Бали свободной экономической зоной, что привело к снижению цен. Распространены прямые бюджетные инвестиции в развитие комплекса обслуживающих структур.
- б) Турция. Государственные дотации в гостинично-туристский комплекс составляют около 40%. Такой подход позволяет устанавливать конкурентоспособные цены. Для удобства расчет на территории страны принимается любая конвертируемая валюта
- в) Мексика. План развития туризма основан, прежде всего, на прямых бюджетных инвестициях в проекты, способные в дальнейшем приносить прибыль.
- г) Марокко. Имеются свободные зоны от налогообложения вокруг курортов Акапулько и Канкун.
- д) Индонезия. Государство возвращает инвестору до 30% затраченных средств в форме прямых отчислений и налоговых льгот.

1.178 У французского короля Карла V был личный повар, который в единственном экземпляре написал первую поваренную книгу, назовите его имя

- а) М. Буланже
- б) Джон Дельмонико
- в) ГиймоТиреле
- г) Фред Харвей
- д) Ф. И. Лидваль

1.179 Первая поваренная книга была написана в:

- а) 1475 году
- б) 1375 году
- в) 1536 году
- г) 1278 году
- д) 1567 году

1.180 В Италии первая поваренная появилась в 1470 году и носила название:

- а) О вкусной и здоровой пище
- б) Еда разная и вкусная
- в) Кушай с удовольствием
- г) Добродетельные удовольствия
- д) Поваренная книга

1.181 В Италии первая поваренная появилась в 1470 году и была написана:

- а) Карлом V
- б) неизвестными монахами
- в) Людовиком XIX
- г) Фредом Харвеем

д) Ф. И. Лидвалем

1.182 Первое меню было разработано для двора короля Карла IX:

- а) в 1545г. в Италии
- б) в 1568г. в Испании
- в) в 1456г. в Англии
- г) в 1571г. во Франции
- д) в 1598г. в Чехии

1.183 В США первый постоянный двор появился:

- а) в 1607г.
- б) в 1690г.
- в) в 1567г.
- г) в 1456г.
- д) в 1645г.

1.184 Основателем современного ресторана считается француз М.Буланже, главным подаваемым блюдом был:

- а) блюдо из баранины
- б) блюдо из свинины
- в) блюдо из говядины
- г) десерт
- д) суп

1.185 Первым, кто придумал двуязычное меню был:

- а) Ф. И. Лидваль
- б) ГиймоТиреле
- в) Фред Харвей
- г) Д.Дельмонико
- д) М.Буланже

1.186 Особенностью российской индустрии при Александре 2 было существование:

- а) кабаков
- б) тактиров
- в) чайных заведений
- г) корчм
- д) постоянных дворов

1.187 В какую службу входит отдел благоустройства территории:

- а) в состав дополнительных служб
- б) в состав инженерных служб
- в) в состав службы приема и размещения
- г) в состав службы питания
- д) в состав административной службы

1.188 Современная процедура классификации отелей состоит из:

- а) двух этапов
- б) четырех этапов
- в) трех этапов
- г) пяти этапов

д) семи этапов

1.189 Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического уровня управления рестораном
- б) процесса обслуживания гостей
- в) всех функций управления рестораном
- г) работы официанта
- д) работы кухни

1.190 Какие изменения эпохи Средневековья характерны для индустрии туризма и гостеприимства:

- а) развитие систем коммуникаций
- б) сокращение количества путешествий и изменение географии основных направлений
- в) стабильность основных направлений путешествий
- г) изменение целей поездок
- д) уменьшение деловых поездок

1.191 Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих, - это:

- а) стратегия
- б) инновация
- в) обновление
- г) перспектива
- д) маркетинг

1.192 Местами размещения гостей в Древней Греции были

- а) каверны
- б) истерны
- в) «диагеновы бочки»
- г) постоялые дворы
- д) таверны

1.193 Какие два типа гостиничных зданий были распространены в Древней Греции?

- а) ямы и пандокеи
- б) каталогии и пандокеи
- в) парадоры и таверны
- г) постоялые дворы и таверны
- д) каталогии и мансионесс

1.194 В средние века в Европе постоялые дворы располагались на территории –

- а) крепостей
- б) соверенов
- в) монастырей
- г) портов
- д) сюзеренов

1.195 В какой книге - древнем памятнике литературы содержатся сведения о «священных купелях» при храмах?

- а) в произведениях Гомера
- б) в книге «Ригведа»

- в) в произведениях Аристотеля
- г) в Ветхом и Новом заветах
- д) в произведениях Плутарха

1.196 Какой курорт содержит остатки капитальных сооружений на источниках минеральных вод?

- а) курорт Мариански Лазни
- б) курорт Санкт-Мориц
- в) курорт Карловы Вары
- г) курорт Баден-Баден
- д) курорт Франтишковы Лазни

1.197 Какое название носил курорт Карловы Вары раньше?

- а) Висбаден
- б) Пломбьер-ле-Бен
- в) Карлсбад
- г) Абано-Терме
- д) Баден-Баден

1.198 В каком году в России появился первый, официально утвержденный курорт вблизи г. Петрозаводска?

- а) 1719г
- б) 1723г
- в) 1812г
- г) 1790г
- д) 1856г

1.199 Основоположники в индустрии гостеприимства это:

- а) Дойл П., Дж. Уокер, Броуэн Д., Альберт М.
- б) Филип Котлер, Мескон, Джон Нейсвит
- в) Альберт М., Мескон, Филип Котлер
- г) Элсворт Статлер, Дж. Уиллард Марриот, Х. Ритц, Р. Крок
- д) Дж. Уокер, Броуэн Д., Мейнеиз Д.

1.200 Кем и когда был построен первый отель?

- а) 1959г Кеммонс Уилсон
- б) 1952г Кеммонс Уилсон
- в) 1908г Элсворт Статлер
- г) 1932г Кеммонс Уилсон
- д) 1952г (в штате Калифорния) Артуром Хайнеманом

1.201 Когда и кем была открыта гостиница «делового» назначения?

- а) 1938г Элсворт Статлер
- б) 1925г Артур Хайнеман
- в) 1975г Кеммонс Уилсон
- г) 1908г Элсворт Статлер
- д) 1875г Артур Хайнеман

1.202 Что входит в состав коллективных средств размещения туристов?

- а) гостиницы и аналогичные средства размещения
- б) жилища арендуемые у агентств
- в) собственные жилища
- г) размещение у родственников
- д) жилища арендуемые у частных лиц

1.203 Что входит в группу индивидуальных средств размещения туристов?

- а) оздоровительные заведения
- б) арендуемые комнаты
- в) конгресс-центры
- г) лагеря труда и отдыха
- д) общежития

1.204 По режиму эксплуатации гостиницы различают:

- а) годовые
- б) месячные
- в) квартального действия
- г) круглогодичные, сезонные
- д) утренние, дневные, вечерние, ночные

1.205 Деловая гостиница должна располагаться в :

- а) тихом городском районе
- б) административном, торговом и других центрах города
- в) на природе
- г) районах аэропорта, ж\д вокзала, автовокзала
- д) не имеет значения

1.206 Наличие озелененной территории для деловой гостиницы

- а) обязательно
- б) необязательно
- в) нужно, если гостиница обслуживает конгресс
- г) необходимо при расположении отеля на окраине города
- д) нет правильных ответов

1.207 Государственные предприятия приема туристов «парадорос» в Испании представляет собой

- а) маленькие недорогие средства размещения
- б) старые крепости замки и дворцы оборудованные как отели «люкс»
- в) монастыри оборудованные как отели «люкс»
- г) гостиницы типа «шале»
- д) престижные отели гостиничной цепи «SHERATON»

1.208 В Португалии один из видов размещения (в старинных усадьбах и монастырях) называется ...?

- а) постоялые дворы
- б) поусада
- в) парадоры
- г) таверны
- д) Пандокеи

1.209 Какое экзотическое размещение предлагает Португалия?

- а) апартаменты с местным колоритом
- б) парадоры – крепости замки
- в) маленькие частные виллы
- г) поусада – старинный замок 17-19 веков
- д) вилловые комплексы

1.210 Сущность и значение гостиничного хозяйства в индустрии гостеприимства:

- а) обеспечение туристов и постояльцев номерным фондом скорее всего
- б) создание индустриального и безопасного сервиса с выгодой для клиентов и хозяйствующих субъектов
- в) получение сверхприбылей
- г) создание крупных инвестиционных портфелей в туризме
- д) формирование и обеспечение рабочих мест в сфере сервиса

1.211 По китайской классификации средств размещения, понятие «винные дома» относятся:

- а) трактирам
- б) гостиницам 2-3*
- в) к постоянным дворам
- г) хостелам
- д) гостиницам 4-5*

1.212 В Египте звездная система в сравнении со французской:

- а) равна немецкой
- б) завышена на $\frac{1}{2}$ *
- в) занижена на $\frac{1}{2}$ *
- г) равна французской
- д) равна российской

1.213 В какой модели организации гостиничного дела делается упор на большую гибкость в удовлетворении потребностей клиента, в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания?

- а) модели Ритца
- б) «добровольные» гостиничные цепочки
- в) Кемонса Уильсона
- г) модели Статлера
- д) модели М.Буланже

1.214 Когда и где была основана «Международная гостиничная ассоциация»?

- а) 18 марта 1946г в Лондоне
- б) 2 февраля 1869г в Париже
- в) 5 марта 1921г в Гааге
- г) 1 января 1978г в Мадриде
- д) 30 августа 1941г в Варшаве

1.215 В каком году была основана Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов?

- а) 1996 год
- б) 1998 год
- в) 1999 год

- г) 2000 год
- д) 2001 год
- е) 2003 год

1.216 На какие две группы по функциональному назначению разделяют гостиницы?

- а) транзитные и целевые
- б) транзитные и вокзальные
- в) курортные и туристские
- г) для отдыха и делового назначения
- д) индивидуальные и коллективные

1.217 По режиму эксплуатации гостиницы различают:

- а) утренние, дневные, вечерние, ночные
- б) круглогодичные, сезонные
- в) месячные
- г) квартального действия
- д) годовые

1.218 Дайте определение термину “гостиничный консорциум”:

- а) отели, расположенные в одном регионе
- б) гостиницы, которые созданы на однородных единицах
- в) гостиницы, которые созданы на разнородных единицах
- г) группа маленьких отелей
- д) гостиницы, которые объединяют независимые отели

1.219 Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации одобрена ВТО в :

- а) в Мадриде 1989 г.
- б) в Риме 1957 г.
- в) в Токио 1991 г.
- г) в Париже 1997 г.
- д) в Москве 2000 г.

1.220 Гостиница с ограниченным набором услуг, расположенная на окраине города, расположенная на транспортных магистралях, предоставляющая завтрак, цены в среднем на 25-50% ниже среднего.

- а) Отель экономкласса
- б) Отель-гарни
- в) Апартаменты
- г) Апартаменты
- д) Мотель

1.221 По международным стандартам оптимальное расстояние между мотелями –

- а) 50-60 км
- б) 350-400 км
- в) 100-150 км
- г) 200-250 км
- д) 450-500 км

1.222 Туристский комплекс, расположенный в живописном месте и обычно принимающий

участников активных видов туризма:

- а) картинг-центр
- б) туристская база
- в) туристский приют
- г) гостиница
- д) ботель

1.223 Место отдыха на маршруте с активным способом передвижения для кратковременного пребывания туристов с минимальным уровнем комфорта, рассчитанное в основном на самообслуживание:

- а) гостиница
- б) пансион
- в) кемпинг
- г) туристский приют
- д) акватель

1.224 Туристы, предпочитающие отдых на воде выбирают:

- а) мотель
- б) флотель
- в) флайтель
- г) курортные гостиницы
- д) турбазы

1.225 Передвижная гостиница представляющая собой вагон с одно или двухместными номерами -это.....

- а) мотель
- б) флотель
- в) пансион
- г) ротель
- д) кемпинг

1.226 Отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей- это....

- а) пансион
- б) гостиница курортная
- в) дача
- г) гостиница конгрессная
- д) флайтель

1.227 Студенческая гостиница - это:

- а) парадор
- б) хостел
- в) ботель
- г) бунгало
- д) мотель

1.228 Место для размещения автотуристов это:

- а) туристский приют
- б) турбаза
- в) кемпинг
- г) флайтель

д) флотель

1.229 Какие два вида гостиничных цепей Вам известны?

- а) независимые гостиницы и системы клубного отдыха
- б) интегрированные цепи и гостиничный консорциум
- в) кондоминимумы и интегрированные цепи
- г) апартаменты и отели парадорос
- д) франшизные

1.230 В каком году начала функционировать французская гостиничная цепь ACCOR?

- а) 1967г
- б) 1986г
- в) 1897г
- г) 1930г
- д) 1899г

1.231 Кто был основателем гостиничной цепи ACCOR?

- а) И Ландброк
- б) Филипп Бургильон
- в) Жерар Пелиссон
- г) Пол Дюброль и Жерар Пелиссон
- д) Ж. Департье

1.232 Какой из брендов гостиничной цепи Ассог имеет две звезды?

- а) Formula 1
- б) Novotel
- в) Etag
- г) Sofitel
- д) Ibis

1.233 Какой из брендов гостиничной цепи ACCOR ориентирован на туристов с высокими доходами?

- а) Mercure
- б) Ibis
- в) Etag
- г) Novotel
- д) Sofitel

1.234 Когда и где был приобретен первый отель гостиничной цепи Hilton Конрадом Хилтоном

- а) г Сиско штат Техас 1919г
- б) г Даллас 1925г
- в) г ЛосАнджелес 1757г
- г) г Лилле 1967г
- д) г Лондон 1932г

1.235 Основателем гостиничной цепи «Хайатт Ридженси» был миллионер –

- а) Корейко
- б) Хилтон
- в) Хайатт

- г) Статлер
- д) Прицкер

1.236 Отели класса «люкс», специализирующиеся на конгресс-туризме гостиничной цепи Marriott International называются.....

- а) Marriott Hotels, Resorts and Suites
- б) Renaissans Hotels and Resors
- в) Towne Place Suites by Marriott
- г) Marriott Conference Centers
- д) Novotel

1.237 Когда был открыт отель «Хаятт Ридженси Алматы»? ЧЕГО НЕТ ТОГО НЕТ)

- а) 19 мая 1995г
- б) 1 июня 1997г
- в) 5 марта 2000г
- г) 16 января 1999г
- д) 10 июля 1990г

1.238 Для оценки уровня курортов «ClubMed» была утверждена классификационная система деления на 4-е группы. Как эти группы называются?

- а) «ракушки»
- б) «ключи»
- в) «короны»
- г) «трезубцы»
- д) «империалы»

1.239 Все клубные отели компании «Sandals» классифицируются по собственной шкале. Сколько баллов содержит эта шкала?

- а) 12 баллов
- б) 7 баллов
- в) 5 баллов
- г) 9 баллов
- д) 10 баллов

1.240 Клубные отели сети Super Clubs разделяются на три категории. Какие?

- а) All-inclusive, ultra all-inclusive, LUX
- б) Sheraton, Bass, Carillon
- в) Breezes, Lido, Hedonism
- г) Marriott, Bass, Carillon
- д) REZ, VIP, SRS

1.241 С чего начинается «гостевой цикл»?

- а) предварительная оплата
- б) регистрация по прибытии
- в) резервирование номера
- г) вселение в номер
- д) трансферт

1.242 На сколько этапов можно разделить гостевой цикл?

- а) Три

- б) Два
- в) Пять
- г) Шесть
- д) четыре

1.243 На основе чего осуществляется прием гостей?

- а) внесения залога
- б) документов прибывшего
- в) наличие страховки
- г) таможенной декларации
- д) зеленой карты

1.244 Какой из этапов гостевого цикла включает обслуживание гостя во время проживания?

- а) Staying
- б) Check in procedure
- в) Departure
- г) Staying
- д) Reservation

1.245 Гостиницы корпорации «Хаятт» ассоциируются с.....

- а) рынком отдыха концепцией нового туристского продукта в местах с большим размахом развлекательной деятельности
- б) большое фойе с элементами планировки атриума и стеклянными лифтами
- в) телеконференциями
- г) системой франчайзинга
- д) с роскошью оформления

1.246 Что относится к жилой части гостиницы?

- а) банкетные, танцевальные залы
- б) сектор питания постояльцев
- в) помещение для деловых встреч
- г) места для ночевки гостей
- д) спортивные помещения.

1.247 В состав жилой части гостиницы входит:

- а) склады
- б) помещения дежурного персонала
- в) служебные помещения
- г) подвалы
- д) административные помещения

1.248 Своеобразной визитной карточкой гостиницы является:

- а) планировка здания
- б) оформление фасада
- в) интерьер вестибюля
- г) интерьер номеров
- д) внешность швейцара

1.249 Для каких целей в гостинице организовывается бизнес-центр?

- а) для организации экскурсий
- б) для работы и профессионального общения
- в) для развлечений
- г) для отдыха
- д) для рекреации

1.250 Какая группа помещений ориентирована на встречу и проводы гостей?

- а) помещения развлекательного назначения
- б) жилая часть
- в) помещения торгово-бытового обслуживания
- г) помещения вестибюля
- д) техническое помещение

1.251 Типы номеров в отелях:

- а) группа «А», группа «В», группа «Т»
- б) 2-х спальные, 3-х спальные
- в) сьюты, апартаменты
- г) не стандартные
- д) SNGL, DBL, TRPL, GUADR

1.252 Виды сьютов

- а) SNGL, DBL, TRPL
- б) Theme Suite, Family Club Suite
- в) группа «А2», группа «А4»
- г) VIP
- д) GUADR

1.253 PenthouseSuite

- а) одно- или 2-х этажный сьют, класса «люкс»
- б) 2-х комнатный с террасой и выходом в сад
- в) большой по площади 2-х комнатный номер класса «люкс»
- г) 2-х комнатный, декорированный в определенном стиле
- д) эксклюзивный, единственный в отеле

1.254 Для VIP гостей предназначены сьюты

- а) Senior Suite, Villa
- б) bungalow, duplex
- в) cottage, Junior Suite
- г) Grown Suite, Royal Suite
- д) бизнес-номера (PC)

1.255 Номера по специфическим отличиям различаются

- а) DBL, TRPL
- б) SideSeaView, CityView
- в) Garden Terrace Suite
- г) Penthouse Suite
- д) одно- и двухместные

1.256 Что такое WACS?

- а) Конгресс Всемирной Ассоциации Кулинарных Сообществ

- б) Международная ассоциация сомелье
- в) Академии Управления Федерации Рестораторов и Отельеров России
- г) Всемирная Ассоциация Кулинарных Сообществ
- д) Федерации Рестораторов и Отельеров

1.257 WACS ведет свою историю с...

- а) октября 1928 года
- б) июня 1928 года
- в) сентября 1956 года
- г) января 1935 года
- д) апреля 1945 года

1.258 Один из видных представителей французской haute cuisine Жюэль Робюшон имеет:

- а) две звезды по рейтингу Michelin и 10 ресторанов по всему миру
- б) одну звезду по рейтингу Michelin и 20 ресторанов по всему миру
- в) не имеет звезд по рейтингу Michelin имеет 14 ресторанов по всему миру
- г) три звезды по рейтингу Michelin и 14 ресторанов по всему миру
- д) три звезды по рейтингу Michelin и 19 ресторанов по всему миру

1.259 Первой покровительницей поварского дела в Древней Греции считают:

- а) дочь Гигея мифического врача-целителя Акклепия
- б) подруга «Жозефина»
- в) верную помощницу Акклепия, мифического врача-целителя, кухарку Кулину
- г) подруга «Надежда»
- д) по легенде, Гера, жена Зевса

1.260 Одним из первых рестораторов стал:

- а) Жорж Огюст Эскофье
- б) Аркадий Новиков
- в) Андрей Деллос
- г) Игорь Бухаров
- д) француз Рурто (Rourteau)

1.261 Красный гид Мишлен (фр. Michelin, LeGuideRouge), иногда также упоминаемый как «Красный путеводитель» - это.....

- а) журнал, посвященный ресторанному делу
- б) наиболее известный и влиятельный из ресторанных рейтингов на данный момент
- в) справочник ресторанного бизнеса
- г) издание, посвященное проблемам гостиничного бизнеса
- д) критерий оценки отелей и ресторанов

1.262 С какого года выпускается Красный гид Мишлен?

- а) 1922 года
- б) 1900 года
- в) 1917 года
- г) 1905 года
- д) 1902 года

1.263 Красный гид Мишлен имеет систему оценки ресторанов?

- а) однозвездочную

- б) семизвездочную
- в) трёхзвездочную
- г) пятизвездочную
- д) двухзвездочную

1.264 В 1926 году политика рейтинга Красный гид Мишлен кардинально поменялась и с тех пор звёздочка рядом с именем ресторана стала означать?

- а) отличный сервис
- б) оригинальный дизайн
- в) отменную кухню
- г) качественное обслуживание
- д) вышколенный персонал

1.265 В Красном гиде Мишлен не рассматриваются «модные» заведения и.....

- а) атмосфера
- б) рестораны без авторской кухни (то есть без шеф-повара)
- в) обслуживание
- г) интерьер
- д) ценовая ниша

1.266 Одним из первых рестораторов француз Рурто (Rourteau), основал вресторан ?

- а) Париже
- б) Осло
- в) Праге
- г) Стокгольме
- д) Амстердаме

1.267 Ресторан одного из первых рестораторов француза Рурто (Rourteau), носил название....?

- а) Bray Waterside Inn
- б) Милан Al Sorriso
- в) Монте-Карло Louis XV
- г) LaTourd'Argent (фр.) – «Серебряная башня»
- д) Bristol

1.268 Чем отличалось это первое ресторанное заведение?

- а) отличал дизайн заведения
- б) отличало обслуживание полностью на стеклянной посуде
- в) отличали белые скатерти, чистая посуда и культура обслуживания
- г) отличал интерьер
- д) отличало самообслуживание

1.269 Кого из рестораторов современности называют основателем Международного конкурса поваров Высокой Кухни «Bocused'Or»?

- а) Ален Дюкасс (AlainDucasse)
- б) Гордон Рамзи (GordonRamsay)
- в) Жоэль Робюшон (JoëlRobuchon)
- г) Поль Бокюз (PaulBocuse)
- д) Аркадий Новиков, Россия

1.270 Единственный русский шеф-повар, удостоенный упоминания в международном гиде «Мишлен».....?

- а) Россиянин Андрей Деллос основатель ресторана «Кафе Пушкинь»
- б) Игорь Бухаров, ресторатор, президент Федерации Рестораторов и Отельеров России
- в) Анатолий Комм — глава русской молекулярной кухни
- г) Савелий Либкин, Украина — владелец ресторанов «Стейкхаус. Мясо и Вино»,
- д) Ростислав Ордовский-Танаевский Бланко, Россия — владелец ресторанной компании «Росинтер».

1.271 Игорь Бухаров – одна из ключевых фигур российского ресторанного бизнеса является -...?

- а) создателем и владельцем более 30-ти ресторанов
- б) главой русской молекулярной кухни
- в) владельцем ресторанной компании «Росинтер»
- г) владельцем ресторанов «Дача», «Компот», соавтором пражского ресторана «La Veranda».
- д) президентом Федерации Рестораторов и Отельеров России

1.272 Назовите основные фазы гостиничного цикла

- а) бронирование, регистрация, убытие
- б) бронирование, прибытие, проживание, выезд
- в) до прибытия, прибытие, размещение, убытие
- г) прибытие, проживание, выписка, убытие
- д) до прибытия, бронирование, регистрация, убытие

1.273 Международные стандарты обслуживания не включают следующие параметры:

- а) точность исполнения заказа, внимательность
- б) превосходнейшее желание гостя, дружелюбие и вежливость
- в) дружелюбие и вежливость, внимательность
- г) свободная и разнообразная форма сотрудников
- д) конфиденциальность информации, точность исполнения заказа

1.274 Назовите преимущества стрит-фудов

- а) постоянное передвижение не позволяет «заработать» лояльность потребителя
- б) подключение к электричеству
- в) требования разрешающих инстанций
- г) мобильность и автономность автокафе
- д) отсутствие проточной воды, холодильного оборудования, а также канализации

1.275 Деловая гостиница должна располагаться в:

- а) тихом городском районе
- б) в административном, торговом и других центрах города
- в) на природе
- г) в районах аэропорта, ж\д вокзала, автовокзала
- д) не имеет значения

1.276 Наличие озелененной территории для деловой гостиницы

- а) обязательно
- б) нужно, если гостиница обслуживает конгресс
- в) не обязательно
- г) необходимо при расположении отеля на окраине города

д) нет правильных ответов

1.277 Дома отдыха относятся:

- а) индивидуальным
- б) интегрированным цепям
- в) коллективным средствам размещения
- г) независимым гостиницам
- д) консорциумам

1.278 Основной функцией гостиничного предприятия является предоставление?

- а) постоянного жилья
- б) наличие 3-х разового питания
- в) наличие 5-ти разового питания
- г) временного жилья
- д) наличие постоянного жилья и питания

1.279 EP/EUROPEANPLAN— «европейский план» означает следующий вид размещения:

- а) размещение с питанием «континентальный завтрак»
- б) размещение с питанием «американский завтрак»
- в) размещение без питания
- г) размещение с питанием «полный пансион»
- д) размещение с двухразовым питанием

1.280 CP/CONTINENTALPLAN- «континентальный план» означает следующий вид размещения

- а) размещение без питания
- б) размещение с питанием «американский завтрак»
- в) размещение с питанием «полный пансион»
- г) размещение с питанием «континентальный завтрак»
- д) размещение с двухразовым питанием

1.281 К коммерческим предприятиям общественного питания не относятся...

- а) шашлычные
- б) рестораны
- в) бары
- г) столовые при производственных предприятиях
- д) закусочные

1.282 К организациям социального питания относятся...

- а) бары и студенческие столовые
- б) кафе и столовые при производственных предприятиях
- в) школьные и студенческие столовые
- г) рестораны и закусочные
- д) шашлычные и школьные столовые

1.283 Предприятия общественного питания выполняют следующие функции...

- а) Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции
- б) Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции, организация ее потребления
- в) Производство кулинарной продукции, организация ее потребления

- г) Реализация кулинарной продукции, организация ее потребления
- д) Заготовительную и распределительную

1.284 Карточка с фамилией и именем какого-либо лица, которая кладется на самый высокий бокал за столом на приемах с рассадкой называется:

- а) кувертная карточка
- б) карточка гостя
- в) специальная карточка
- г) карточка адресная
- д) основная карточка

1.285 В гостинице апартаменты должны составлять от общего номерного фонда не более:

- а) 10 %
- б) 15 %
- в) 20 %
- г) 25 %
- д) не имеет значения

1.286 Определенная часть мест в гостинице или средствах пассажирского транспорта, которую их владелец выделяет по договору своему заказчику называется:

- а) «мягкий» блок мест
- б) блок мест
- в) квота
- г) «жесткий» блок мест
- д) чартерный договор

1.287 Порядок усаживания гостей в соответствии со старшинством, рангом, должностью и т. д. называется:

- а) посадка
- б) размещение
- в) рассадка
- г) усаживание гостей
- д) распределение

1.288 Укажите вид перевозок с использованием воздушного транспорт

- а) чартерные
- б) железнодорожные
- в) речные
- г) сухопутные
- д) круизные

1.289 Любой объект, предназначенный для временного проживания туристов, это...

- а) Индустрия развлечения
- б) Средства транспортировки туристов
- в) Сфера бытовых услуг
- г) Средства размещения туристов
- д) Средства питания туристов

1.290 Оздоровительное учреждение гостиничного типа, предназначенного для отдыха туристов и размещающего в курортных районах и пригородных зонах отдыха.

- а) Приют
- б) Турбаза
- в) Мотель
- г) Санаторий
- д) Кемпинг

1.291 Понятие, применяемое для обозначения качества предоставляемых услуг

- а) Оптимальность обслуживания
- б) Уровень обслуживания
- в) Класс обслуживания
- г) Вид обслуживания
- д) Категория обслуживания

1.292 Служба портье – это.....

- а) отдел ведет учет расхода воды, электричества, газа, обеспечивает пожарную безопасность.
- б) стержень всей системы управления гостиницы, основной задачей которой является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера.
- в) занимается закупом нужных для бесперебойной работы отеля товаров.
- г) существует для защиты гостей отеля, их имущества, сотрудников отеля, имущества отеля от возможного вреда.
- д) позволяет гостинице более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а клиенту платить по более низким ценам.

1.293 Служба бронирования и приема гостей – это.....

- а) стержень всей системы управления гостиницы, основной задачей которой является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера.
- б) отдел ведет учет расхода воды, электричества, газа, обеспечивает пожарную безопасность.
- в) занимается закупом нужных для бесперебойной работы отеля товаров.
- г) существует для защиты гостей отеля, их имущества, сотрудников отеля, имущества отеля от возможного вреда.
- д) позволяет гостинице более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а клиенту платить по более низким ценам.

1.294 Инженерно-технический отдел – это.....

- а) стержень всей системы управления гостиницы, основной задачей которой является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера.
- б) отдел ведет учет расхода воды, электричества, газа, обеспечивает пожарную безопасность.
- в) занимается закупом нужных для бесперебойной работы отеля товаров.
- г) существует для защиты гостей отеля, их имущества, сотрудников отеля, имущества отеля от возможного вреда.
- д) позволяет гостинице более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а клиенту платить по более низким ценам.

1.295 Отдел закупок – это.....

- а) стержень всей системы управления гостиницы, основной задачей которой является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера.
- б) отдел ведет учет расхода воды, электричества, газа, обеспечивает пожарную безопасность.
- в) занимается закупом нужных для бесперебойной работы отеля товаров.
- г) существует для защиты гостей отеля, их имущества, сотрудников отеля, имущества отеля от возможного вреда.
- д) позволяет гостинице более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а клиенту платить по более низким ценам.

1.296 Главные составляющие номерного фонда — это:

- а) служба портье, служба бронирования и приема гостей, служба горничных
- б) коммерческая служба, техническая служба, административная
- в) служба дополнительных и сопутствующих услуг, служба досуга, служба охраны
- г) служба портье, служба досуга, служба охраны
- д) служба горничных, коммерческая служба, техническая служба,

1.297 В номерах гостиницы располагается мебель:

- а) гостиничная
- б) конторская
- в) ресторанная
- г) специальная
- д) бытовая

1.298 В зависимости от функционального назначения все помещения гостиницы подразделяются на:

- а) жилые, административные, обслуживающие, подсобные
- б) основные, вспомогательные, сооружения
- в) вестибюль, коридоры, поэтажные холлы, гостиные, номера
- г) агентство связи, киноконцертные залы, парикмахерские, конференц-залы, бары, рестораны
- д) кафе, помещения для спортивных, медицинских и оздоровительных услуг, помещения для бытовых услуг, туристский кабинет

1.299 Гостиничная цепь — это:

- е) предприятия, которые находятся в независимом владении, распоряжении и пользовании владельца, получающего прибыль от своей собственности
- а) группа предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем головного руководства
- б) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей цепью
- в) предприятия, которые находятся в независимом владении
- г) группа независимых отелей

1.300 Цена номера (места в номере), порядок и форма его оплаты устанавливается:

- а) администратором
- б) владельцем отеля
- в) вышестоящей организацией
- г) потребителем

д) портье

1.301 К основным услугам в гостинице относятся:

- а) заказ услуг гида-переводчика, организация бытового обслуживания
- б) услуги проживания и питания
- в) экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра, пользование сауной
- г) организация продажи билетов на концерты, на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобиля
- д) покупка и доставка цветов, продажа сувениров, печатной продукции, заказ мест в ресторанах города

1.302 Сервис в гостиничном хозяйстве — это:

- а) услуги, оказанные по требованию гостей
- б) совокупность основных и дополнительных услуг
- в) система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей
- г) способность персонала создавать в гостинице атмосферу гостеприимства и проявление доброжелательности в отношении гостей
- д) способность персонала выполнять все пожелания гостей

1.303 Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах, зависят:

- а) от потребительского спроса
- б) от спроса
- в) от возможностей гостиницы
- г) от категории гостиницы
- д) от персонала

1.304 Отдел номерного фонда объединяет:

- а) подразделения по обслуживанию банкетов и собраний, службу портье
- б) службу портье, службу бронирования и приема гостей, службу горничных
- в) рестораны, бары на этажах, кафе, подразделения по обслуживанию банкетов и собраний, пищеблок
- г) бухгалтерию, отдел кадров
- д) службу бронирования и приема гостей, службу горничных, отдел кадров

1.305 Процесс оформления в гостинице включает в себя:

- а) встречу гостя, информационный процесс, регистрацию
- б) систему расчетов за услуги, деловые контакты, питание
- в) встречу гостя, регистрацию, размещение
- г) обслуживание в номере, размещение
- д) сопровождение в отведенный номер, обслуживание

1.306 Отдельно стоящая постройка с отдельным входом, состоящая из одной или нескольких комнат, рассчитанная на размещение одной или двух семей (пар), называется:

- а) кингсайз
- б) сюит
- в) апартамент
- г) бунгало
- д) хостел

1.307 Средство размещения, оказывающее услуги группам лиц, добровольно объединяющихся в целях общения, связанного с общими интересами, а также для отдыха и развлечения, называется:

- а) санаторий
- б) дом отдыха
- в) кемпинг
- г) база отдыха
- д) клуб с проживанием

1.308 Должностное лицо, осуществляющее систематический контроль за качеством работы горничных и приемом номеров при выселении гостей, является:

- а) администратор
- б) стюард
- в) заведующий сменой
- г) старшая горничная
- д) супервайзер

1.309 В случае задержки выезда клиента не более шести часов платам за проживание представлена:

- а) оплатой за 1/2 суток
- б) почасовой оплатой
- в) оплатой за полные сутки
- г) оплатой за 3/4 суток
- д) оплатой за двое суток

1.310 Служба портье осуществляет:

- а) уборку выездных номеров
- б) охрану гостей и их имущества, охрану служащих, охрану имущества гостиницы
- в) работу по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы
- г) информирует службы о готовности номеров к заселению
- д) прием и регистрацию прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные номера

1.311 Критические элементы гостиничного обслуживания это:

- а) чистота в гостиничных номерах и в общественных помещениях, безопасность, здоровая пища
- б) цвет униформы обслуживающего персонала, цветовое оформление интерьера здания, расположение автомобильной стоянки
- в) бесплатные напитки, предоставляемые гостям во время банкета от имени директора, свежие цветы, поздравления с Днем рождения
- г) элементы, не вызывающие никакой реакции, но приносящие разочарование, если правильное обслуживание нарушено
- д) обслуживание в гостинице в ночное время

1.312 Укажите номера, с которых надо начинать уборку:

- а) выселенные
- б) забронированные

- в) заселенные
- г) освобождающиеся, в течение дня
- д) номера после ремонта

1.313 Укажите модель организации гостиничного дела, для которой характерно: единство стиля, обозначений, внешней информации; просторный и функциональный холл; быстрота регистрации клиентов; наличие номеров для постоянных клиентов; завтрак «шведский стол»; наличие конференц-холла; гибкая система тарифов; единое управление; маркетинг и служба коммуникаций:

- а) модель Ритца
- б) модель КемонсаУильсона (цепь гостиниц «Холидей Инн»)
- в) добровольные гостиничные цепочки (типа BestWestern,RomanticHotels)
- г) независимые отели
- д) частные гостиницы

1.314 Сервис нужно строить:

- а) по принципу спроса
- б) по принципу предложения
- в) с ориентацией на конкурентов
- г) на сочетании принципов спроса и предложения
- д) на сочетании различных факторов

1.315 Что из перечисленного относится к одной из экономических функций индустрии гостеприимства?

- а) потребность в обмене информацией
- б) формирование эстетических вкусов
- в) повышение жизненного уровня туриста
- г) развитие творческой личности
- д) увеличение занятости населения

1.316 Что из перечисленного относится к одной из экономических функций индустрии гостеприимства?

- а) развивается инфраструктура страны
- б) восстанавливаются физические силы населения
- в) рационально используется свободное время
- г) формируются познавательные интересы
- д) повышается обороноспособность страны

1.317 Какую из названных проблем Вы считаете главной в развитии туристской индустрии РК?

- а) отсутствие общественных туристских кадров
- б) слабые производственные предприятия
- в) отсутствие взаимосвязей туристских структур
- г) слабо развитая структура подготовки туристских кадров
- д) слабая законодательная база туризма в РК

1.318 Совокупность средств размещения туристов, транспорта, объектов общественного питания, объектов туристского интереса, организаций, осуществляющих туристскую деятельность:

- а) туристская деятельность
- б) туристская индустрия
- в) инфраструктура национальная
- г) комплексный туризм
- д) анимация

1.319 Процесс обслуживания – это:

- а) квалификация персонала
- б) совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг
- в) техническая оснащенность
- г) оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение
- д) оказание дополнительных услуг

1.320 Основной функцией гостиничного предприятия является предоставление?

- а) постоянного жилья
- б) наличие 3-х разового питания
- в) наличие 5-ти разового питания
- г) временного жилья
- д) наличие постоянного жилья и питания

1.321 Основа гостеприимства – это:

- а) уют, дизайн, стиль
- б) географическое положение
- в) доброжелательность и гостеприимство
- г) сервис
- д) профессиональная подготовка кадров

1.322 Когда и где была основана «Международная гостиничная ассоциация»?

- а) 18 марта 1946г в Лондоне
- б) 2 февраля 1869г в Париже
- в) 5 марта 1921г в Гааге
- г) 1 января 1978г в Мадриде
- д) 30 августа 1941г в Варшаве

1.323 Предприятие питания, основной услугой которого является большое шоу-представление:

- а) Бар
- б) Пансион
- в) Кейтеринг
- г) Варьете
- д) Фуршет

1.324 По месторасположению предприятия питания бывают?

- а) кафе
- б) вокзальные рестораны
- в) специализированные рестораны
- г) полносервисные рестораны
- д) буфеты

1.325 По режиму эксплуатации гостиницы различают:

- а) годовые
- б) месячные
- в) квартального действия
- г) круглогодичные, сезонные
- д) утренние, дневные, вечерние, ночные

1.326 Виды управления отелями

- а) интеграция
- б) синдицирование
- в) управление без контракта
- г) управление по лизингу
- д) финансовое управление

1.327 Термин «франчайзинг» означает:

- а) управление
- б) привилегия, льгота
- в) синдицирование
- г) контракт
- д) аренда отеля

1.328 Международная ассоциация франчайзинговых организаций определяет франчайзинг

- а) как аренда гостиницы
- б) как длящиеся во времени взаимоотношения...
- в) как привилегия при заключении сделок
- г) как синдицирование
- д) как управление по лизингу

1.329 Сколько постоянных спальных мест имеет малая гостиница?

- а) 100-150 мест
- б) более 500 мест
- в) от 100 до 500 мест
- г) менее 100 мест
- д) 200 мест

1.330 Сколько постоянных спальных мест имеет средняя гостиница?

- а) менее 100 мест
- б) от 300 мест до 600-1000
- в) от 100 до 300-400 мест
- г) 500 мест
- д) более 1000 мест

1.331 Что относится к жилой части гостиницы?

- а) банкетные, танцевальные залы
- б) сектор питания постояльцев
- в) помещение для деловых встреч
- г) места для ночевки гостей
- д) спортивные помещения.

1.332 В состав жилой части гостиницы входит:

- а) подвалы
- б) служебные помещения
- в) спортивные помещения
- г) административные помещения
- д) склады

1.333 Своеобразной визитной карточкой гостиницы является:

- а) интерьер вестибюля
- б) интерьер номеров
- в) оформление фасада
- г) планировка здания
- д) внешность швейцара

1.334 Для каких целей в гостинице организовывается бизнес-центр?

- а) для организации экскурсий
- б) для работы и профессионального общения
- в) для развлечений
- г) для отдыха
- д) для рекреации

1.335 Какая группа помещений ориентирована на встречу и проводы гостей?

- а) помещения развлекательного назначения
- б) жилая часть
- в) помещения вестибюля
- г) помещения торгово-бытового обслуживания
- д) техническое помещение

1.336 Термин RackRate, используемый при бронировании туристских услуг обозначает

- а) дополнительная кровать
- б) полный тариф стоимости билета
- в) 3-х местное размещение в однокомнатном номере
- г) стоимость запрашивается при бронировании
- д) специальное предложение

1.337 Универсальный представитель имиджа ресторана, лист с перечнем предлагаемых кушаний:

- а) рецепт
- б) сервис
- в) регистратура
- г) меню
- д) шоу

1.338 Какая служба гостиниц занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) служба управления номерным фондом;
- б) коммерческая служба
- в) административная служба
- г) служба общественного питания
- д) коммерческая служба

1.339 Какие номера являются наиболее распространенными в мировой практике?

- а) сдвоенные комнаты
- б) однокомнатные
- в) двухкомнатные
- г) трехкомнатные
- д) многокомнатные

1.340 Какая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы и вопросы кадрового обеспечения?

- а) инженерная служба
- б) вспомогательные службы
- в) служба управления номерным фондом
- г) административная служба
- д) служба приема и размещения

1.341 В состав коммерческой службы входят:

- а) коммерческий секретариат, финансовая служба, кадровая служба
- б) менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, объединенная сервисная служба
- в) главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи
- г) коммерческий директор, служба маркетинга, менеджер по финансово-экономическим вопросам
- д) служба уборки помещений, бухгалтерия, секретариат

1.342 Прачечная служба относится к:

- а) оперативной службе
- б) вспомогательной службе
- в) технической службе
- г) основной службе
- д) дополнительной службе

1.343 Что входит в слаботочное хозяйство гостиницы?

- а) радиофикация и телевидение
- б) средства связи
- в) охрана отеля
- г) пожарная и охранная сигнализация
- д) автоматизация инженерного оборудования

1.344 Служба охраны в отеле входит в:

- а) швейцарское подразделение
- б) службу портье
- в) администрацию отеля
- г) номерной фонд
- д) клуб здоровья

1.345 Увеличенные лоджии характерны для архитектуры:

- а) деловых гостиниц
- б) флотелей
- в) мотелей
- г) курортных гостиниц

д) туристских гостиниц

1.346 Какая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы и вопросы кадрового обеспечения?

- а) техническая
- б) бухгалтерия
- в) административная
- г) вспомогательные службы
- д) служба управления номерным фондом

1.347 Обслуживание в мотеле характеризуется:

- а) средний уровень при меньшем количестве персонала
- б) ограниченный уровень, ограниченное число персонала
- в) широкий выбор услуг, персонал для всех видов услуг
- г) ограниченное обслуживание, самообслуживание
- д) высокое качество, хорошо обученный персонал

2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1 _____ – опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением разрешения - визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством.
- 2.2 _____ – письменный отказ туриста или туроператора/турагента от исполнения обязательств по договору.
- 2.3 _____ – добровольный союз, объединение равноправных предприятий и организаций туризма, родственных сфер обслуживания туристов и экскурсантов, а также физических лиц, созданное для достижения общей хозяйственной или какой-либо другой цели.
- 2.4 _____ – процедура определения квалификации работника, уровня его подготовки, наличия умений и навыков, позволяющих выполнять соответствующие производственные функции.
- 2.5 _____ – организованный и регулярный оптовый фьючерсный рынок, на котором туристский продукт реализуется партиями по ценам, установленным на основе спроса и предложения.
- 2.6 _____ – письменный приказ турфирмы или транспортной компании своему контрагенту о предоставлении ее клиенту в соответствии с заключенным соглашением необходимого обслуживания с гарантией оплаты в согласованном порядке.
- 2.7 _____ – международная межправительственная организация по туризму.
- 2.8 _____ – документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.
- 2.9 _____ – процент занятых номеров за определенный период времени. Данный показатель рассчитывается: количество занятых номеров за определенный период времени делится на количество доступных номеров в отеле за тот же период и выражается в процентах.
- 2.10 _____ – система принципов, критериев, отношений, регулирующая направление капитальных вложений в развитие туризма в рамках страны, региона, фирмы.

- 2.11 _____ – определенная часть мест в гостинице или средствах пассажирского транспорта, которую их владелец выделяет по договору своему заказчику, например турфирме, на весь сезон или его часть для их продажи своим клиентам на согласованных с владельцем условиях.
- 2.12 _____ – система оценки гостиничных организаций по качеству предоставляемых услуг.
- 2.13 _____ – денежное вознаграждение, выплачиваемое производителями туристских или транспортных услуг турагенту за посредничество в продаже этих услуг туристам.
- 2.14 _____ – комиссионное вознаграждение, выплачиваемое турагенту по более высокой норме за продажу туристских услуг сверх согласованного объема.
- 2.15 _____ – совокупность научных взглядов на современное состояние и прогноз основных направлений развития туризма.
- 2.16 _____ – соотношение общего числа мест, номеров, находящихся в эксплуатации, и количества мест, номеров, проданных клиентам, в данной гостинице в течение определенного временного интервала.
- 2.17 _____ – является официальным документом, который разрешает осуществление международной туристской деятельности на всей территории России в течение установленного срока (три года или менее) и определяет условия ее осуществления.
- 2.18 _____ – комплексный подход к управлению производством, реализацией и организацией потребления турпродукта, ориентированный на учет требований туристского рынка и активное воздействие на спрос с целью расширения объема продажи турпродукта.
- 2.19 _____ – путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия.
- 2.20 _____ – систематизированная и целенаправленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением туруслуг и турпродукта иностранным туристам на территории Российской Федерации (въездной туризм) и предоставлением туруслуг и турпродукта туристам за рубежом (выездной туризм).
- 2.21 _____ – это представление о назначении организации, необходимости и полезности ее деятельности для общества и существования для сотрудников.
- 2.22 _____ – организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.
- 2.23 _____ – период спада туристских путешествий.
- 2.24 _____ – оплата покупателем стоимости заказанных туристских услуг до начала их потребления в сроки, установленные по соглашению с продавцом.
- 2.25 _____ – программа, в которой учтены потребности клиентов и тематика обслуживания (вид туризма) с точки зрения содержания, состава услуг, их количества и порядка предоставления.
- 2.26 _____ – комплексное обслуживание, включающее размещение в гостинице или других подобных средствах размещения и ежедневное трехразовое питание.
- 2.27 _____ – организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющий услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.
- 2.28 _____ – документ, выдаваемый страховой компанией (страховщиком) путешественнику (страхователю) в подтверждение заключенного между ними договора

страхования, в котором записано обязательство страховщика уплатить страхователю обусловленную денежную сумму при наступлении страхового случая.

- 2.29 _____ – комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).
- 2.30 _____ – в международном туризме поступлениями являются валютные доходы страны от продажи иностранцам туристских услуг и потребительских товаров.
- 2.31 _____ – организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.
- 2.32 _____ – набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.
- 2.33 _____ – документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.
- 2.34 _____ – расписание тура с указанием конкретных сроков оказания туристских услуг (бронирование, транспорт, размещение, питание и экскурсии).
- 2.35 _____ – комплекс мер, направленных на реализацию турпродукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже турпродукта, издание каталогов и т.д.).
- 2.36 _____ – условие продажи туристской поездки, в соответствии с которым ее оплата производится туристом по завершении поездки в сроки, обусловленные соглашением между продавцом и покупателем.
- 2.37 _____ – это время, в которое гость должен освободить занимаемую комнату.
- 2.38 _____ – заявление в письменной форме покупателя туристских или транспортных услуг по поводу денежного возмещения продавцом причиненного ему убытка вследствие снижения качества или уменьшения количества предоставленных ему услуг.
- 2.39 _____ – группы настоящих и потенциальных клиентов с одинаковыми характеристиками.
- 2.40 _____ – период времени, в течение которого совершается основная масса туристских путешествий. В большинстве стран на этот период приходится 70% всех поездок за границу.
- 2.41 _____ – деятельность по подтверждению соответствия продукции или услуг установленным требованиям.
- 2.42 _____ – сумма, на которую снижена объявленная цена туристского обслуживания или транспортных услуг в связи с применением выгодных для продавца условий сделки.
- 2.43 _____ – организации, предоставляющие за плату услуги размещения и другое обслуживание туристам. Сюда входят организации гостиничного типа, общежития, кемпинги, частные дома, квартиры и другие помещения, сдаваемые в аренду.
- 2.44 _____ – упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого.

- 2.45 _____ – эффективное планирование рабочего времени для достижения целей, нахождение временных ресурсов, расстановка приоритетов и контроль выполнения запланированного.
- 2.46 _____ – скидка или система ставок, платы за пользование услугами.
- 2.47 _____ – проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны.
- 2.48 _____ – услуга по перевозке туриста от места его пребывания в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также по любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.
- 2.49 _____ – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.
- 2.50 _____ – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.
- 2.51 _____ – временные выезды (путешествия) граждан России и иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.
- 2.52 _____ – человек, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.
- 2.53 _____ – совокупность гостиниц и иных средств размещения; средств транспорта, объектов общественного питания; объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.
- 2.54 _____ – побуждения человека, направленные на удовлетворение рекреационных потребностей, в зависимости от его индивидуальных физических и психологических особенностей, системы взглядов, ценностей, склонностей, образования и т.д.
- 2.55 _____ – документ, подтверждающий факт оплаты тура.
- 2.56 _____ – результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.
- 2.57 _____ – природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических и духовных сил.
- 2.58 _____ – материальные предметы потребления, сувенирная или иная товарная продукция, прямо или опосредованно необходимые туристу или экскурсанту в процессе потребления туристских услуг в целях туризма.
- 2.59 _____ – заранее спланированная трасса передвижения туристов в течение определенного времени с целью получения туристских услуг, предусмотренных программой обслуживания.
- 2.60 _____ – совокупность вещественных (предметы потребления) и не вещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для полного

удовлетворения потребностей туристов, возникших во время их путешествия.

- 2.61 _____ – натуральный показатель объема деятельности туристских хозяйствующих субъектов.
- 2.62 _____ – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.
- 2.63 _____ – туристские услуги, приобретаемые туристом сверх ранее оплаченного комплексного обслуживания и удовлетворяющие потребности более личного, персонального характера.
- 2.64 _____ – туристские услуги, включенные в комплексное обслуживание туриста на время путешествия по маршруту и оплаченные им заранее.
- 2.65 _____ – договор, заключаемый между крупными гостиничными цепями (франшизодателями) и независимыми гостиницами (франшизными организациями), согласно которому франшизодатель предоставляет франшизной организации право пользоваться в коммерческих целях его фирменным знаком, технической помощью, инструктажем и другими возможностями, имеющимися в распоряжении франшизодателя.
- 2.66 _____ – это виды управленческих работ (функций управления), необходимые для достижения поставленных целей.
- 2.67 _____ – конкретизация миссии организации в форме, доступной для управления процессом их реализации.
- 2.68 _____ – договор фрахтования, согласно которому фрахтовщик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров, багажа.
- 2.69 _____ – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.
- 2.70 _____ – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Укажите верную последовательность возникновения следующих школ:

- а) Школа научного управления;
- б) Школа количественных методов;
- в) Школа человеческих отношений;
- г) Классическая школа управления.

3.2 Укажите верную последовательность этапов стратегического управления:

- а) стратегический выбор;
- б) реализация стратегии;
- в) стратегический анализ.

3.3 Укажите верную последовательность 5 циклов организационного развития, отделяемых друг от друга моментами организационных кризисов по Л.Грейнеру:

- а) кризис границ
- б) кризис контроля
- в) кризис автономии

- г) кризис доверия
- д) кризис лидерства

3.4 Укажите верную последовательность основных этапов процесса управленческого контроля:

- а) проведение необходимых корректирующих мероприятий
- б) разработка стандартов и критериев
- в) сопоставление реальных результатов со стандартами

3.5 Правильная (логическая) последовательность реализации элементов управленческого процесса - это:

- а) управленческие действия;
- б) управленческая ситуация;
- в) управленческое решение;
- г) управленческие функции.

3.6 Установите верную последовательность этапов принятия управленческих решений:

- а) выбор наилучшей альтернативы
- б) разработка альтернативы
- в) анализ ситуации
- г) идентификация проблемы
- д) определение критериев выбора
- е) согласование решения
- ж) контроль и оценка результатов
- з) управление реализацией

3.7 Организация риск-менеджмента состоит из следующих 9 этапов (расставьте их в верной последовательности).

- а) получение информации об окружающей обстановке, которая необходима для принятия решения в пользу того или иного действия
- б) разработка программы действий по снижению рисков
- в) определение цели риска и цели рискованных вложений капитала
- г) разработка различных вариантов рискованного вложения капитала и оценка их оптимальности
- д) организация мероприятий по выполнению намеченной программы действия
- е) определение действительной стоимости риска
- ж) выбор стратегии и приемов управления риском, а также способов снижения степени риска
- з) контроль выполнения намеченной программы
- и) анализ и оценка результатов выполнения выбранного варианта рискованного решения

3.8 Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:

- а) объяснение
- б) разделение
- в) объединение

3.9 Установите верную последовательность мотивационного процесса:

- а) определение действий, необходимых для удовлетворения потребностей
- б) формулирование целей, направленных на удовлетворение потребностей
- в) оценка неудовлетворенной потребности

3.10 Установите верную последовательность основных функций управления:

- а) мотивация

- б) планирование
- в) организация
- г) контроль

4. Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие.

	<i>Понятие</i>		<i>Характеристика</i>
А.	Процесс принятия решения	1.	это выбор, сделанный на основе ощущений того, что он правильный.
Б.	Интуитивные решения	2.	психологический процесс, носит либо интуитивный характер, либо основанный на суждениях, либо рациональный характер.
В.	Решения, основанные на суждениях	3.	это выбор, сделанный на основе знаний и опыта.

1 _____, 2 _____, 3 _____.

4.2 Установите соответствие между типом участника совещания и способом эффективного взаимодействия с ним.

	<i>Тип участника</i>		<i>Советы по взаимодействию</i>
А.	Спорщик	1.	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте
Б.	Словоохотливый	2.	Призвать группу участников занять определенную позицию по отношению к его утверждениям
В.	Застенчивый	3.	Ставить несложные вопросы, укреплять уверенность в его силах
Г.	Негативист	4.	Избегать прямой критики, применять технику «да, но...»
Д.	Позитивист	5.	Признать и оценить его знания и опыт
Е.	Не проявляющий интереса	6.	Адресовать его вопросы группе участников
Ж.	Распрашивающий	7.	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию
З.	«Крупная шишка»	8.	Спросить его о работе. Привести примеры его сферы интересов
И.	Всезнайка	9.	Сохранять невозмутимость и деловитость. Предоставить группе участников опровергать его утверждения

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____, 6 _____, 7 _____, 8 _____, 9 _____.

4.3 В практике управления существует SMART – критерии, которые должны соответствовать целям. Установите соответствие.

	<i>Критерий</i>		<i>Характеристика</i>
А.	S	1.	значимый
Б.	M	2.	достижение
В.	A	3.	конкретный
Г.	R	4.	соотносимый с конкретным сроком
Д.	T	5.	измерение

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.

4.4 Установите соответствие между видом контроля и его характеристикой.

	Вид контроля		Характеристика
А.	Предварительный контроль	1.	осуществляется, когда работа уже идет и обычно производится в виде контроля работы подчиненного его непосредственным начальником
Б.	Текущий контроль	2.	осуществляется после того, как работа закончена или истекло отведенное для нее время.
В.	Заключительный контроль	3.	обычно реализуется в форме определенной политики, процедур и правил. Прежде всего, он применяется по отношению к трудовым, материальным и финансовым ресурсам

1 _____, 2 _____, 3 _____.

4.5 Установите соответствие способов удовлетворения вторичных потребностей.

	Потребность		Способ удовлетворения
А.	Социальные потребности	1.	высоко оценивайте и поощряйте достигнутые подчиненными результаты
		2.	давайте подчиненным сложную и важную работу, требующую от них полной отдачи
Б.	Потребности уважения	3.	давайте сотрудникам такую работу, которая позволила бы им общаться
		4.	поощряйте и развивайте у подчиненных творческие способности
В.	Потребности в самовыражении	5.	не старайтесь разрушить возникшие неформальные группы, если они не наносят организации реального ущерба
		6.	обеспечивайте обучение и переподготовку сотрудников, которое повышает уровень компетенции

А _____, Б _____, В _____.

4.6 Установите соответствие между характеристикой критерия принятия решения и его названием.

	Критерий		Характеристика
А.	Критерий Лапласа	1.	Критерий принятия решения в условиях неопределенности, основанный на выборе максимального среднего значения.
Б.	Критерий Вальда	2.	Критерий, направленный на минимизацию потерь от неверно принятого решения.
В.	Критерий Гурвица	3.	Критерий наибольшей осторожности при выборе рискованных решений.
Г.	Критерий Сэвиджа	4.	Критерий, основанный на принципе недостаточного обоснования.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

4.7 Установите соответствие между типами организационных структур и их характеристиками.

	Тип структуры		Характеристика
А.	Линейная организационная	1.	этот принцип построения оргструктуры используется на предприятиях и в организациях,

	структура управления		имеющих широкий профиль выпускаемой продукции или распределенных географически.
Б.	Функциональная структура управления	2.	это наиболее распространенный тип иерархической (бюрократической) структуры.
В.	Дивизиональные (дивизионные) структуры управления	3.	является своеобразным компромиссом между проектной и линейно-функциональной структурой являются матричные структуры, и объединяет в себе их преимущества; представляет собой сетевую структуру, построенную на принципе двойного подчинения исполнителей.
Г.	Матричная структура	4.	этот принцип предполагает, что структура будет формироваться на основе разделения организации по характеру деятельности подразделений.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

4.8 Установите соответствие между функциями управления и их исполнителями.

	Функция		Исполнитель
А.	Оперативное управление	1.	Заместитель директора по хозяйству и быту, заведующий рестораном (столовой), комендант общежитий, теплотехническая служба
Б.	Управление жилищным и коммунальным обслуживанием	2.	Осуществляется работниками диспетчерской службы, связано с выполнением работ по регулированию хода производства и реализации в соответствии с графиком, предполагает постоянный контроль за работой с целью ликвидации возникающих отклонений
В.	Управление делопроизводством	3.	Эта функция присуща инспектору отдела кадров, начальнику отдела кадров в части документального оформления кадров.
Г.	Управление кадрами или трудовыми ресурсами	4.	Секретарь-референт, начальник канцелярского отдела, архиватор.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

4.9 Установите соответствие между национальными особенностями менеджмента.

	Стиль		Характеристика
А.	Западный стиль	1.	- высокая дисциплина, - долгосрочная стратегия функционирования; - повышенное внимание к научно-исследовательским разработкам; - социальная ориентация управления
Б.	Американский стиль	2.	- индивидуальная ответственность, - нет преданности сотрудникам своему рабочему месту, - деловые отношения не совмещаются с личными
В.	Европейский стиль (Англия, Германия)	3.	- межфирменные отношения строятся на доверии; - высокий уровень образования всех работников; - понимание совместного вклада работников в развитие производства; - групповая ответственность
Г.	Восточный стиль	4.	- деленжирование материальной мотивации над моральной, - жесткая система субординации, -

			система индивидуального поощрения
	Российский стиль		Национальной модели управления нет . Это симбиоз. Причины отсутствия: - короткий период развития рыночных отношений в стране; - менталитет; - размер территории страны; - многонациональность; - криминализированы наиболее доходные сферы; - высокие налоги на физических и юридических лиц.
Д.		5.	

1_____,2_____,3_____,4_____,5_____.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (*указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале*) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2.КЕЙС-ЗАДАЧИ

Кейс-задача № 1

Ольга Петровна решила создать свой бизнес. У неё была цель и мечта, к которой она давно стремилась. Она выяснила, что около одного из учебных колледжей совершенно отсутствуют какие-либо кафе или столовые. Взяв кредит в банке, она решила открыть небольшую закусочную неподалёку от колледжа, так как была уверена, что дело пойдёт хорошо. Так и случилось.

Полгода закусочная Ольги Петровны пользовалась огромным спросом, и у неё всегда были клиенты. Но затем Ольга Петровна, как умный предприниматель, поняла, что бизнес нужно расширять. Начать она решила с изменения меню, перед ней стал выбор изменить меню, включая туда полноценные обеды, стоимостью от 300 рублей, или фирменные закуски стоимостью не более 50 рублей. Она понимала, что нужно расширяться, и поскольку у всех хороших закусочных уже были полноценные обеды, она и решила включить именно их.

Тогда Ольга Петровна изменила меню и бросила все свободные финансовые средства на новые обеды. Но спустя месяц она поняла, что дела закусочной заметно ухудшились, покупателей стало мало и продукты для обедов быстро портились и пропадали. Ещё через два месяца Ольга Петровна была вынуждена закрыть свою закусочную.

Задание

1. Как вы оцениваете подход Ольги Петровны к предварительному изучению рынка?
2. Как можно сформулировать миссию предприятия Ольги Петровны?
3. Соответствовали ли запланированные изменения миссии организации?
4. Какой фактор внешней среды плохо проанализировала Ольга Петровна?
5. Как бы вы посоветовали действовать Ольге Петровне? Почему?

Кейс-задача № 2

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Кейс-задача № 3

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1. Прокомментируйте:
 - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Кейс-задача №4

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Кейс-задача №5

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной:

- при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
- порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Кейс-задача №6

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите, каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Кейс-задача №7

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 их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.

2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Кейс-задача № 8

Предметом живого обсуждения рабочих ремстрой группы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М.

В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Кейс-задача № 9

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Кейс-задача № 10

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Кейс-задача № 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:
 - а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
 - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;
2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Кейс-задача № 12

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Кейс-задача №13

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена

по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2–х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Кейс-задача № 14

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Кейс-задача № 15

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Кейс-задача № 16

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Кейс-задача № 17

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Кейс-задача № 18

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который, безусловно, будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию

этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Кейс-задача № 19

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Кейс-задача № 20

Гостиничный комплекс «Соловей» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Кейс-задача № 21

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Кейс-задача № 22

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Молодежная». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и

размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Кейс-задача № 23

В санатории – профилактории «Соловьиные зори», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной:

- при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
- порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Кейс-задача № 24

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Кейс-задача № 25

В гостиницу «Южный берег» 7 мая в 8:00 прибыла г-жа Сидорова А. В, разместились в номере на сутки, выехала из отеля 11 мая в 14:00.

Задание

Произведите расчет г-жи Сидоровой.

Кейс-задача № 26

Турист Ковалев, проживая в отеле в Испании, уходя утром из номера, оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать; билеты и страховой полис оставил на письменном столе.

Задание

Можно ли при уборке номера собирать вещи и раскладывать их по усмотрению горничной?

Кейс-задача № 27

Г-н Протасов Н.И. забронировал номер в гостинице на 1 марта. Приехал на место вовремя,

но по некоторым обстоятельствам его не смогли поселить в забронированный им номер.

Задание

Вправе ли он потребовать полного возмещения убытков и каковы его действия в сложившейся ситуации?

Кейс-задача № 28

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Кейс-задача № 29

Турист из Израиля в период проведения Экономического форума в г. Сочи забронировал номер в гостинице «Жемчужная». По уважительной причине он не смог заселиться в гостиницу в указанный срок, а приехал на 1,5 суток позже.

Задание

- Обязаны ли сотрудники отеля оставлять этот номер за гостем?
Как правильно произвести оплату размещения в отеле в данном случае?

Кейс-задача № 30

Турист Кондратьев приобрел тур в Бразилию. В период отдыха он не предусмотрел наличие головного убора, в результате чего по приезде на место проживания в отель с ним случился гипертонический криз. Турист позвонил на ресепшен и попросил администратора вызвать скорую помощь для оказания ему срочной медицинской помощи. В день отъезда при окончательном расчете туристу выставили счет за медицинские услуги.

Задание

- Обязан ли турист оплачивать данную услугу? Почему?

Шкала оценивания решения кейс-задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение кейс-задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение кейс-задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (*указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале*) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения кейс-задачи

(нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.