


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 11.10.2023 23:40:50
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

Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства
(наименование дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Ресторанная деятельность»
(код и наименование ОПОП ВО)

Курс – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

№1. Специфика гостиничного дела

- 1 В чем заключается существенная роль гостиничного дела?
- 2 В чем заключается специфика гостиничного продукта?
- 3 Назовите основные условия развития технологий в гостиничном деле?
- 4 Дайте определение понятию «гостиничное дело». В чем его отличие от понятия «гостиничная индустрия»?
5. С какими секторами рынка услуг гостиничных рынков находится в тесной связи?
6. Какие риски существуют в гостиничном бизнесе?

№2. Эволюция индустрии гостеприимства.

- 1 Какое значение компьютерных технологий в развитии гостиничного хозяйства?
- 2 Перечислите основные технологии внедрения инноваций?
- 3 Перечислите основные направления развития гостиничного бизнеса?
4. Какие исторические предпосылки способствовали формированию современного гостиничного хозяйства?
5. Как трактовали понятие «гость» в средние века?
- 6 Определите роль Домостроя в формировании сервиса гостеприимства в России.

№3. Классификация средств размещения.

- 1 Дайте определение понятию «классификация средств размещения».
- 2.Какова нормативно-правовая база классификации средств размещения?
- 3.Звездность и классификация: в чем взаимосвязь?
- 4 Какие существуют системы классификации гостиничных предприятия?
- 5 Какая система классификации наиболее популярна на западе? На востоке?
- 6 Известны ли случаи в гостиничном хозяйстве России, когда классификация предприятий оказывала негативное влияние на бизнес?

№4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг.

- 1.В чем заключается SWOT-маркетинг в СКС?
- 2.Перечислите технологии в гостиничном хозяйстве, позволяющие развивать гостиничный бизнес?
- 3.Какие основные системы управления в гостиничном бизнесе вы знаете?
4. Назовите документ, устанавливающий правила предоставления гостиничных услуг на территории РФ.
5. Назовите права потребителя гостиничных услуг.
6. Перечислите наименования документов, позволяющие начать процесс заселения.

№5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений.

- 1.Какие существуют организационные структуры в гостиничном бизнесе?
- 2.Назовите основные и дополнительные службы.
- 3.Какие должностные лица присутствуют в каждом подразделении?
- 4 Охарактеризуйте типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь?
- 6 Расскажите о работе независимых гостиниц и «цепей»?
- 6 Назовите основные принципы вхождения в гостиничную цепь?

№6. Особенности управления средствами размещения разных типов.

- 1.Назовите направления менеджмента в гостиничном деле?
- 2.Перечислите основные методы мотивации и стимулирования?
- 3.В чем заключается структура системы управления отеля?

4. Назовите отличительные принципы американского менеджмента от японского.
5. К какой системе менеджмента относится бизнес в России?
6. От чего зависит численность штата, развитость административного звена?

№7. Принципы функционирования основных служб гостиницы.

Жизнедеятельность гостиничного предприятия

1. Жизненные циклы гостиничного продукта.
2. Взаимосвязь служб гостиницы.
3. Что такое экспертные системы менеджмента?
4. Что такое жизненный цикл услуги?
5. Назовите принципы работы СПИР.
6. Назовите принципы работы службы питания.

№8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое менеджмент?
2. Какие виды менеджмента существуют?
3. Случаи использования того или иного вида менеджмента?
4. Определите место мотивационной стратегии в гостиничном бизнесе.
5. Назовите принципы стратегии лояльности при формировании и продвижении гостиничного продукта.
6. Может ли один человек быть директором ресторана и директором гостиницы? Обоснуйте свой ответ.

№9. Имущественный комплекс гостиницы

1. Что такое имущественный комплекс гостиницы?
2. Какие показатели влияют на развитость имущественного комплекса?
3. Роль имущественного комплекса при прохождении классификации?
4. Кто несет ответственность за имущественный комплекс ГРК?
5. Какая очередь будет определяться планированию имущественного комплекса при проектировании ГРК?
6. Какими правительственными службами контролируется проектирование и пользование имущественным комплексом?

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания:

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 баллов (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 баллов (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 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

№1. Специфика гостиничного дела

1. Кто стоит во главе гостиничного предприятия?
 - а) коммерческая служба
 - б) исполнительный директор
 - в) генеральный директор
2. На что влияет сезонный спрос?
 - а) репутацию гостиничного предприятия;
 - б) коэффициент загрузки гостиницы;
 - в) прибыль
 - г) инновационный прогресс
3. Что из перечисленного должно содержаться в каждом гостиничном номере?
 - а) чайная станция;
 - б) план эвакуации;
 - в) информация о гостинице;
 - г) холодильник
 - д) мини-бар
4. Найдите лишнее: «Без взимания дополнительной платы с гостя могут предоставляться следующие услуги»:
 - а) побудка
 - б) завтрак в номер
 - в) доставка цветов
 - г) пользование мини-баром
5. В каком из перечисленных городов сконцентрировано наибольшее кол-во предприятий гостеприимства:
 - а) Лос-Анджелес
 - б) Москва
 - г) Лас-Вегас
 - д) Дубай
 - е) Нью-Йорк
6. Какова специфика и важная особенность работы гостиничного предприятия:
 - а) удовлетворение каждой, даже самой безрассудной потребности гостя;
 - б) решение вопросов, касающихся обслуживания в кратчайшие сроки;
 - в) предоставление широчайшего спектра товаров и услуг
7. Укажите с-му классификации, наиболее популярную в Греции:
 - а) звёздная
 - б) буквенная
 - в) с-ма корон
 - г) с-ма классификации отсутствует
8. Какие из перечисленных услуг формируют основной гостиничный продукт:
 - а) услуга предоставления номера гостю;
 - б) услуга трансфера;
 - в) услуги спа-центра.
9. Какие факторы влияют на осуществления высококачественных уборочных работ?
 - а). высококвалифицированный профессионально подготовленный персонал;
 - б). полноценный инвентарь,
 - в). современные уборочные материалы;

10. Оказание услуги _____ является главной функцией гостиничного хозяйства

11. Установите соответствия между службами гостиничного предприятия и их функциями.

1) Служба управления номерным фондом	А) Выявление потребностей постоянных и потенциальных гостей
2) Административная служба	Б) Обеспечение электроснабжения и работы электрооборудования гостиницы
3) Коммерческая служба	В) Обеспечение и контроль за заполняемостью гостиницы
4) Инженерно-техническая служба	Г) Подготовка номеров к заселению
	Д) Обеспечения комфортного климатического режима
	Е) Решает финансовые вопросы и вопросы кадрового обеспечения

12. Установите последовательность городов в порядке возрастания развитости гостиничной индустрии:

- а) Москва;
- б) Санкт-Петербург
- в) Сочи
- г) Калининград

№2. Эволюция индустрии гостеприимства.

1. В каком из следующих документов впервые упоминается гостеприимство:
 - а) Русская правда Ярослава Мудрого
 - б) Кодекс царя Хамурапи
 - в) «Слово о полку Игореве»
2. Какой вид туризма положил начала развитию индустрии:
 - а) оздоровительные поездки
 - б) привычный для вас туризм с целью посещения достопримечательных мест
 - в) путешествия, связанные с развитием торговли и обмена
3. В каком веке в Римской империи зародилась разветвленная сеть постоянных дворов?
 - а) в IX в. н.э.
 - б) к I в. до н.э.
 - в) в V в н.э.
4. С точки зрения развития индустрии туризма и гостеприимства как характеризуется эпоха Раннего Средневековья?
 - а) сокращением количества путешествий и изменением географии основных направлений
 - б) стремительное развитие индустрии, высокий приток туристов
 - в) никаких изменений не наблюдалось

5. Какой период выпал на эпоху географических открытий, к-рые в свою очередь открыли новые возможности для развития гостеприимства?
- XV-XVI вв.;
 - XI-XII вв.;
 - XVII-XVIII вв.
6. Меню «a la carte»
- гости сами выбирают из большого ассортимента блюд те, которые им понравились
 - перечень порций предлагаемых блюд с указанной для каждого случая ценой
 - гости делают заказ, обслуживание осуществляется в строго определенное время
 - основано на самообслуживании. Ассортимент блюд и закусок пополняется
7. «Золотая эра» развития гостеприимства пришла на:
- 60-80-е гг. 20 в.
 - 50-е гг. 18 в.
 - 60-е гг. 19 в.
8. Главная задача гостиничного предприятия состоит:
- в предоставлении временного жилья;
 - в предоставлении питания;
 - в предоставлении развлекательных услуг;
 - в предоставлении дополнительных услуг;
 - в предоставлении вспомогательных услуг.
9. Первые гостиницы в Древнем Риме и Древней Греции:
- караван-сарай;
 - гостевые ямы;
 - постоялые дворы.
10. В порядке возрастающей последовательности распределите мировые гостиничные цепи в зависимости от суммарного номерного фонда (тыс.номеров).
- Marriott International
 - Inter Continental Hotels Group
 - Hilton Worldwide
 - Accor
 - Choice Hotels International
11. В соответствии с первой европейской классификацией гостиниц выделяли три группы. Соотнесите названия группы с её определением.

а) Транзитные гостиницы	а) это своего рода потомки трактиров и постоялых дворов, не отличавшиеся особым комфортом и высокой ценой за обслуживание. Они стали основой для стандартов обслуживания, характерного для современной гостиничной индустрии
б) Гранд-отели	б) предлагали, помимо роскошного интерьера, обслуживание высококвалифицированным персоналом, изысканную кухню, свою репутацию они зарабатывали годами
3) Курортные гостиницы	в) традиция поездок к минеральным источникам способствовала появлению сначала центров лечения, которые постепенно стали курортными центрами с разного рода развлечениями:

	танцевальными вечерами, карнавалами и азартными играми
--	--

12. Вставьте пропущенное слово:

В XVIв. на Руси были распространены питейные заведения для крестьян и посадских людей, они назывались ...

№3. Классификация средств размещения.

1. Найдите ложное утверждение
 - а) Лифт, при наличии в отеле, работает круглосуточно
 - б) Отель категории 3 звезды и более должен иметь освещаемую или светящуюся вывеску
 - в) Все отели должны предоставлять кондиционер круглогодично
2. На территории РФ классификация средств размещения носит обязательный характер:
 - а) да
 - б) нет
3. Какая система классификации действует на территории России:
 - а) система корон
 - б) буквенная
 - в) бальная
 - г) звёздная
4. _____ основная цель классификации гостиничных предприятий
5. На какие типы подразделяются средства размещения:
 - а) индивидуальные
 - б) коллективные
 - в) совокупные
 - г) единичные
6. Какие категории отелей не обязаны предоставлять бумажные полотенца:
 - а) 3*
 - б) 4*
 - в) 5*
7. Какие категории отелей предоставляют расширенный завтрак (7.00-10.00):
 - 1) 3*
 - 2) 4*
 - 3) 5*
8. Найдите ложное утверждение
 - а) 3* отели не обязаны предоставлять ресторан
 - б) Любой отель обязан предоставлять побудку по просьбе гостя
 - в) 5* отели обязаны сменять постельное белье раз в 2 дня
- 9 В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
 - а) 4*
 - б) 5*
 - в) Во всех категориях
10. Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
 - а) 50%
 - б) 75%
 - в) 100%
11. Установите соответствие:

1)Сьюит-Отели	а) предприятия, предоставляющие услуги размещения и питания, управление
---------------	---

	которыми осуществляется некоммерческой организацией; проживание — в многоместных номерах, питание — с ограниченным выбором блюд
2) Мотели	б) гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов.
3) Хостелы	в) отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием
4) Апартаменты	г) ограниченные территории с санитарными объектами, на которых располагаются шале, бунгало, палатки, стационарные фургоны, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автодомов и пр.
5) Шале	д) гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров категории «студия» и (или) «апартамент».
6) Кемпинги	е) гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров высшей категории: 스위트, апартамент, люкс, джуниор 스위트, студия.

12. Расположите в хронологической последовательности системы классификаций средств размещения по степени распространённости:

- 1) Система «звёзд»
- 2) Система «корон»
- 3) Буквенная система
- 4) Категории «standart», «de luxe», «junior suite», «presidential suite»

№4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг.

1. Какие из перечисленных услуг гостиничное предприятие обязано предоставлять без дополнительной оплаты?

- а). Пользование медицинской аптечкой
- б). Побудка
- в). Обслуживание в номере
- г). Вызов скорой помощи
- д). Глажение одежды
- е). Доставка в номер корреспонденции

2. Могут ли для различных граждан устанавливаться разные цены на гостиничные номера?

- а). Нет, это незаконно
- б). Нет, за исключением льгот
- в). Да, в зависимости от правил отеля
- г). Да, в целях повышения рентабельности бизнеса

3. Какой из перечисленных пунктов не обязательно должен быть доведен до сведения потребителя гостиничных услуг?

- а). Сведения о вышестоящей организации
- б). Категории номеров гостиницы
- в). Номера вызова экстренных служб в регионе
- г). Предельный срок проживания в гостинице

- д). Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот
4. В каком году были приняты Правила предоставления гостиничных услуг?
- 2014
 - 2015
 - 1997
 - 2011
5. По каким из перечисленных документов возможно поселение в гостиницу?
- Свидетельство о рождении
 - Вид на жительство лица без гражданства
 - Военный билет
 - Паспорт иностранного гражданина
 - Водительское удостоверение
 - Разрешение на временное проживание лица без гражданства
6. Какие из перечисленных сведений обязательно должны быть в договоре на проживание в гостинице?
- Цена номера
 - Сведения о гостинице
 - Номер расчетного счета гостиничного предприятия
 - Период проживания в гостинице
 - Наименование исполнителя
 - Данные о прописке потребителя
7. Сколько суток гостиница обязана хранить забытые вещи гостя?
- 14 суток
 - 10 суток
 - 6 месяцев
 - 1 день
8. Какие из перечисленных данных обязательно должны быть указаны на сайте гостиничного предприятия?
- Категории номеров гостиницы
 - Сведения о присвоении гостинице категории
 - Сведения о ближайших к гостинице социально значимых объектах
 - Сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы
 - Сведения о сертификации услуг
 - Сведения об управляющем персонале гостиницы
 - Перечень услуг, входящих в цену номера
9. Обязан ли гость оплачивать проживание при заезде в гостиницу?
- Да, проживание оплачивается заранее
 - Нет, возможна оплата при выезде
 - Данный вопрос гостиница регулирует самостоятельно
10. Установите соответствие между наименованием услуги и её типом:

1) Дополнительные услуги	а) оказание услуг размещения
	б) доставка корреспонденции
	в) аренда конференц-зала
2) Основные услуги	г) услуги питания
	д) экскурсионные услуги
	е) услуги прачечной

11. Расположите в порядке возрастания распространенности виды гостиничных предприятий:
- дома отдыха
 - отели
 - санаторно-курортные организации
 - турбазы.

12. Указанная информация в _____ является нормативной для всех сотрудников, работающих на предприятии

№5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений.

1. Базовым принципом организационной структуры является...
 - а) определение ролей и взаимоотношений
 - б) определение задач и обязанностей
 - в) определение каналов
 - г) различие гостиниц по разным факторам
2. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
 - а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
3. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования?
 - а) коммерческая
 - б) обслуживание номерного фонда
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
4. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования
 - а) приема и размещения
 - б) инженерно-техническая
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
5. Недостатком линейной организационной структуры управления являются:
 - а) нечеткие взаимосвязи типа: «начальник-подчинённый»
 - б) медленное решение вопросов, возникающих между структурными подразделениями
 - в) медленная реакция на прямые управленческие воздействия
 - г) нечетко выраженная ответственность
 - д) чрезмерная нагрузка на базовый уровень управления
6. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?
 - а) менеджер по продажам
 - б) владелец
 - в) исполнительный директор
 - г) генеральный директор
7. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
 - а) горизонтальное разделение труда
 - б) смешанное разделение труда
 - в) вертикальное разделение труда
8. Организационная структура ставит цели...
 - а) распределение труда
 - б) размещение гостей
 - в) различие гостиниц
 - г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
9. Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз,

составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.

- а) системного подхода
- б) аналитического подхода
- в) сравнительного подхода

10. Соотнесите определения с их верными толкования:

1) Структура управления	А) это разделение экономического объекта на части, элементы по производственно-технологическим принципам
2) Структура производственная	Б) характеризуется совокупностью рабочих мест, должностей, органов управления и производственных подразделений (отдельных служб, интегрированных или специализированных бригад), форм их взаимосвязей, обеспечивающих достижение стратегических целей компании.
3) Организационная структура	В) разделение экономического объекта, предприятий, компаний и т. п. на отдельные подразделения, отделения, службы, бюро, бригады, смены с целью упорядочения управления подчиненности и соподчиненности, ответственности

11. Расположите по важности в убывающей последовательности.

- а) Приема и размещения
- б) Инженерно-техническая
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

12. _____ возглавляет службу по содержанию и уборке номеров.

№6. Особенности управления средствами размещения разных типов.

1. Менеджмент гостиницы представляет собой:
 - а) систему оценки финансовой информации;
 - б) управление процессами и использование фондов;
 - в) организацию финансовой службы;
2. Основные принципы менеджмента:
 - а) комплексность, эластичность, результативность;
 - б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
 - в) гласность, полнота, самостоятельность.
3. Характеристика объектов менеджмента:
 - а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
 - б) входные и выходные финансовые потоки;
 - в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.
4. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:
 - а) развитие рыночных отношений;
 - б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
 - в) мировые тенденции развития финансового рынка;
 - г) рост инфляции;
 - д) формирование соответствующего кадрового потенциала.

5. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:
- а) максимизация прибыли;
 - б) управление денежным потоком;
 - в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
 - г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.
6. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
- а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
7. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
- а) горизонтальное разделение труда
 - б) смешанное разделение труда
 - в) вертикальное разделение труда
8. Организационная структура ставит цели...
- а) распределение труда
 - б) размещение гостей
 - в) различие гостиниц
 - г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
9. Установите соответствия между типами организационной структуры и их преимуществами:

1) Линейно-функциональная	А) отсутствие дублирования в выполнении распорядительно-управленческих функций
2) Функциональная	Б) согласованность и последовательность действий исполнителей
3) Линейная	В) высвобождение главного линейного руководителя от детального анализа и иных исследований производственных и управленческих проблем
	Г) непереносимое наличие высококомпетентных специалистов, каждый из которых несет персональную ответственность перед руководством за выполнение своих функций, распоряжений и указаний
	Д) личная ответственность руководителя структурного подразделения, за конечные показатели возглавляемого им подразделения
	Е) отсутствие необходимости в комплектации штата специалистов широкого профиля
	Ё) возможность привлечения к изучению и совершенствованию технологического процесса экспертов, консультантов, ученых, специалистов практиков, осуществляющих платные и бесплатные консультации

10. Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия. Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма _____?

11. Расположите в порядке возрастания распространенности виды гостиничных предприятий:

- а) дома отдыха
- б) отели
- в) санаторно-курортные организации
- г) турбазы.

12. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?

- а) менеджер по продажам
- б) владелец
- в) исполнительный директор
- г) генеральный директор

***№7. Принципы функционирования основных служб гостиницы.
Жизнедеятельность гостиничного предприятия***

1. К жилым помещениям в гостинице относятся:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

2. Вспомогательные помещения:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад
- 6) лифт

3. Административные помещения:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) починочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия
- 6) отдел кадров

4. Обслуживающие помещения:

- 1) переходы
- 2) галереи
- 3) холлы
- 4) буфеты
- 5) бары
- 6) коридоры

5. Уборочные работы по назначению:

- 1) текущая уборка
- 2) уборка внутренних помещений
- 3) уборка жилых помещений
- 4) генеральная уборка

- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка
- 6.Уборочные работы по виду:
 - 1)уборка мест общественного пользования
 - 2)уборка санузлов общественного пользования
 - 3)уборка после выезда гостя
 - 4)ежедневная уборка
 - 5)уборка забронированного номера
 - 6)промежуточная уборка
- 7.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:
 - 1)гостиная
 - 2)санузел
 - 3)прихожая
 - 4)столовая
 - 5)спальня
 - 6)кабинет
- 8. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:
 - 1)текущая уборка
 - 2)уборка забронированного номера
 - 3)ежедневная уборка
 - 4) уборка после выезда гостя
 - 5)промежуточная уборка
 - 6)экспресс уборка
- 9. Особенности процесса управления гостеприимством:
 - 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
 - 2) устойчивость
 - 3) динамичность
 - 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
 - 5) импульсивность
 - 6) все варианты
- 10. По продолжительности работы выделяют:
 - 1) круглогодичные гостиницы
 - 2) ведомственные гостиницы
 - 3) первоклассные гостиницы
 - 4) сезонные гостиницы
 - 5) гостиницы смешанного действия
 - 6) мотели

11. Установите соответствие между типом бронирования и его характеристикой:

1) Сверхбронирование	а) гостиница соглашается держать комнату до определенного часа
2) Гарантированное бронирование	б) бронирование мест, превышающих реальное количество имеющихся в наличии
3) Негарантированное бронирование	в) комната держится до тех пор, пока гость не придет

12. Совокупность оказываемых гостиницей услуг - это _____

№8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

- 1 Менеджмент гостиницы представляет собой:
 - а) систему оценки финансовой информации;
 - б) управление процессами и использование фондов;
 - в) организацию финансовой службы;

2. Основные принципы менеджмента:
 - а) комплексность, эластичность, результативность;
 - б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
 - в) гласность, полнота, самостоятельность.
3. Характеристика объектов менеджмента:
 - а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
 - б) входные и выходные финансовые потоки;
 - в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.
4. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:
 - а) развитие рыночных отношений;
 - б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
 - в) мировые тенденции развития финансового рынка;
 - г) рост инфляции;
 - д) формирование соответствующего кадрового потенциала.
5. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:
 - а) максимизация прибыли;
 - б) управление денежным потоком;
 - в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
 - г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.
6. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
 - а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
7. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
 - а) горизонтальное разделение труда
 - б) смешанное разделение труда
 - в) вертикальное разделение труда
8. Организационная структура ставит цели...
 - а) распределение труда
 - б) размещение гостей
 - в) различие гостиниц
 - г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
9. Установите соответствия между типами организационной структуры и их преимуществами:

1) Линейно-функциональная	А) отсутствие дублирования в выполнении распорядительно-управленческих функций
2) Функциональная	Б) согласованность и последовательность действий исполнителей
3) Линейная	В) высвобождение главного линейного руководителя от детального анализа и иных исследований производственных и управленческих проблем
	Г) неперенное наличие высококомпетентных специалистов, каждый из которых несёт персональную ответственность перед руководством за

	выполнение своих функций, распоряжений и указаний
	Д) личная ответственность руководителя структурного подразделения, за конечные показатели возглавляемого им подразделения
	Е) отсутствие необходимости в комплектации штата специалистов широкого профиля
	Ё) возможность привлечения к изучению и совершенствованию технологического процесса экспертов, консультантов, ученых, специалистов практиков, осуществляющих платные и бесплатные консультации

10. Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия. Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма_____?

11. Расположите в порядке возрастания распространенности виды гостиничных предприятий:

- а) дома отдыха
- б) отели
- в) санаторно-курортные организации
- г) турбазы.

12. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?

- а) менеджер по продажам
- б) владелец
- в) исполнительный директор
- г) генеральный директор

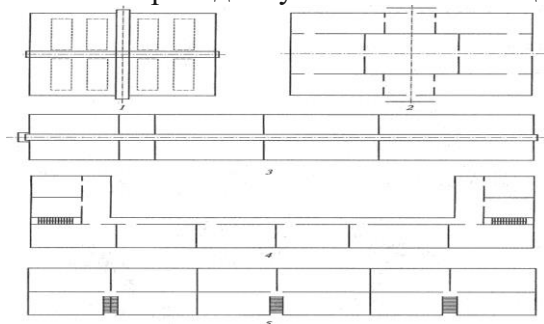
№ 9. Имущественный комплекс гостиницы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ устанавливают официальное время заезда:
 - а) 12.00;
 - б) 14.00;
 - в) на усмотрение исполнителя;
 - г) 07.00.
2. Согласно государственному стандарту ГОСТ Р 51185-2014 средство размещения это:
 - а) имущественный комплекс, в котором расположены одна или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов.
 - б) предприятие, предоставляющее туристам условия и удобства для отдыха, сна и гигиены.
 - в) Организация/юридическое лицо, предоставляющие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.
3. В обязанности «Хозяйственной службы» входит:
 - а) Уборка всех помещений гостиницы, стирка белья и других принадлежностей, пополнение гигиенических расходных материалов.
 - б) Ремонт коммунальных сетей и помещений гостиницы, поддержание

- безопасного режима работы основных ресурсобеспечивающих коммунальных сетей.
- в) обеспечение всех служб отеля расходными и хозяйственными материалами.
4. Установите соответствие между средством размещения и его типом:
- а) Коллективные средства размещения:
- б) Индивидуальные средства размещения:
- 1) мотели
 - 2) пансионаты
 - 3) квартира
 - 4) дома отдыха
 - 5) спортивные базы
 - б) комнаты в квартирах
 - 7) конгресс-центры
 - 8) лагеря труда и отдыха
 - 9) круизные суда
 - 10) дома
 - 11) коттеджи
5. В номере гостиницы, прошедшей классификацию и получившей сертификат соответствия уровня «три звезды» имеется ...
6. Технический контроль качества ремонтных работ по охвату объектов подразделяется на:
- а) постоянный и периодический;
- б) сплошной и выборочный ;
- в) стационарный и скользящий.
7. Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?
- а) централизованная
- б) блочная
- в) павильонная
- г) смешанная
8. Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений– это:
- а) жилая часть
- б) общественная часть
- в) вспомогательная часть
- г) административная часть
9. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:
- а) системы застройки
- б) композиционные схемы
- в) вертикальные коммуникации
- г) функциональное проектирование
10. Расположите в порядке увеличения необходимой площади для помещения.
- а) жилая часть
- б) общественная часть
- в) вспомогательная часть
- г) административная часть
11. Здания гостиниц состоят из двух частей:
- а) общественной и вспомогательной

- б) жилой и вспомогательной
- в) жилой и общественной
- г) централизованной и жилой

12. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



- а) секционная
- б) зальная
- в) анфиладная
- г) коридорной

Шкала оценивания: 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:

9-12 баллов соответствуют оценке «отлично»;

6-9 баллов – оценке «хорошо»;

3-6 баллов – оценке «удовлетворительно»;

2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

№1. Специфика гостиничного дела

- 1 Роль и положение гостиничного бизнеса в современном мире
- 2 Особенности ведения гостиничного хозяйства
- 3 Направления работы для повышения качества предоставления услуг.
- 4 Гостиничное дело и гостиничная индустрия. Разница и сходства.
5. Гостиничный бизнес на рынке услуг. Связь секторов

№2. Эволюция индустрии гостеприимства.

- 1 Компьютерные технологии в развитии гостиничного хозяйства.
- 2 Инноватика в гостиничном бизнесе
- 3 Основные направления развития гостиничного бизнеса
4. Исторические предпосылки формирования современного гостиничного хозяйства
- 5 Роль Домостроя в формировании сервиса гостеприимства в России.

№3. Классификация средств размещения.

- 1 Классификация средств размещения.
2. Нормативно-правовая база классификации средств размещения.
3. Звездность и классификация: в чем взаимосвязь?
- 4 Системы классификации гостиничных предприятий
- 5 Западные и восточный системы классификации гостиниц

№4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг.

1. SWOT-маркетинг в социально-культурном сервисе.
2. Технологии в гостиничном хозяйстве, позволяющие развивать гостиничный бизнес

3. Основные системы управления в гостиничном бизнесе.
4. Нормативно-правовая база правил предоставления гостиничных услуг
5. Права потребителя гостиничных услуг.

№5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений.

1. Организационные структуры в гостиничном бизнесе
2. Основные и дополнительные службы ГРК.
3. Должностная иерархия в ГРК.
4. Типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц
5. Работа независимых гостиничных сетей

№6. Особенности управления средствами размещения разных типов.

1. Направления менеджмента в гостиничном деле
2. Основные методы мотивации и стимулирования
3. Структура системы управления отелем
4. Отличительные принципы американского менеджмента от японского.
5. Численность штата. Развитость административного звена.

№7. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия

1. Жизненные циклы гостиничного продукта.
2. Взаимосвязь служб гостиницы.
3. Экспертные системы менеджмента
4. Жизненный цикл услуги.
5. Принципы работы СПИР.
6. Принципы работы службы питания.

№8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое менеджмент?
2. Виды менеджмента
3. Определяющие показатели менеджмента
4. Место мотивационной стратегии в гостиничном бизнесе.
5. Принципы стратегии лояльности при формировании и продвижении гостиничного продукта.

№9. Имущественный комплекс гостиницы

1. Что такое имущественный комплекс гостиницы?
2. Показатели работы имущественного комплекса ГРК
3. Роль имущественного комплекса при прохождении классификации.
5. Планирование имущественного комплекса при проектировании ГРК.
6. Контроль правительственных служб над имущественным комплексом.

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 баллов (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 баллов (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 Кто стоит во главе гостиничного предприятия?
 - а) коммерческая служба
 - б) исполнительный директор
 - в) генеральный директор
- 1.2. На что влияет сезонный спрос?
 - а) репутацию гостиничного предприятия;
 - б) коэффициент загрузки гостиницы;
 - в) прибыль
 - г) инновационный прогресс
- 1.3. Что из перечисленного должно содержаться в каждом гостиничном номере?
 - а) чайная станция;
 - б) план эвакуации;
 - в) информация о гостинице;
 - г) холодильник
 - д) мини-бар
- 1.4. Найдите лишнее: «Без взимания дополнительной платы с гостя могут предоставляться следующие услуги»:
 - а) побудка
 - б) завтрак в номер
 - в) доставка цветов
 - г) пользование мини-баром
- 1.5. В каком из перечисленных городов сконцентрировано наибольшее кол-во предприятий гостеприимства:
 - а) Лос-Анджелес
 - б) Москва
 - г) Лас-Вегас
 - д) Дубай
 - е) Нью-Йорк
- 1.6. Какова специфика и важная особенность работы гостиничного предприятия:

- а) удовлетворение каждой, даже самой безрассудной потребности гостя;
 - б) решение вопросов, касающихся обслуживания в кратчайшие сроки;
 - в) предоставление широчайшего спектра товаров и услуг
- 1.7. Укажите с-му классификации, наиболее популярную в Греции:
- а) звёздная
 - б) буквенная
 - в) с-ма корон
 - г) с-ма классификации отсутствует
- 1.8. Какие из перечисленных услуг формируют основной гостиничный продукт:
- а) услуга предоставления номера гостю;
 - б) услуга трансфера;
 - в) услуги спа-центра.
- 1.9. Какие факторы влияют на осуществления высококачественных уборочных работ?
- а). высококвалифицированный профессионально подготовленный персонал;
 - б). полноценный инвентарь,
 - в). современные уборочные материалы;
- 1.10. В каком из следующих документов впервые упоминается гостеприимство:
- а) Русская правда Ярослава Мудрого
 - б) Кодекс царя Хамурапи
 - в) «Слово о полку Игореве»
- 1.11. Какой вид туризма положил начала развитию индустрии:
- а) оздоровительные поездки
 - б) привычный для вас туризм с целью посещения достопримечательных мест
 - в) путешествия, связанные с развитием торговли и обмена
- 1.12. В каком веке в Римской империи зародилась разветвленная сеть постоянных дворов?
- а) в IX в. н.э.
 - б) к I в. до н.э.
 - в) в V в н.э.
- 1.13. С точки зрения развития индустрии туризма и гостеприимства как характеризуется эпоха Раннего Средневековья?
- а) сокращением количества путешествий и изменением географии основных направлений
 - б) стремительное развитие индустрии, высокий приток туристов
 - в) никаких изменений не наблюдалось
- 1.14. Какой период выпал на эпоху географических открытий, к-рые в свою очередь открыли новые возможности для развития гостеприимства?
- а) XV-XVI вв.;
 - б) XI-XII вв.;
 - в) XVII-XVIII вв.
- 1.15. Меню «a la carte»
- а) гости сами выбирают из большого ассортимента блюд те, которые им понравились
 - б) перечень порций предлагаемых блюд с указанной для каждого случая ценой
 - в) гости делают заказ, обслуживание осуществляется в строго определенное время
 - г) основано на самообслуживании. Ассортимент блюд и закусок пополняется
- 1.16. «Золотая эра» развития гостеприимства пришлась на:
- а) 60-80-е гг. 20 в.
 - б) 50-е гг. 18 в.
 - в) 60-е гг. 19 в.
- 1.17. Главная задача гостиничного предприятия состоит:
- а) в предоставлении временного жилья;
 - б) в предоставлении питания;
 - в) в предоставлении развлекательных услуг;

- г) в предоставление дополнительных услуг;
 - д) в предоставление вспомогательных услуг.
- 1.18. Первые гостиницы в Древнем Риме и Древней Греции:
- а) караван-сарай;
 - б) гостевые ямы;
 - с) постоялые дворы.
- 1.19 Найдите ложное утверждение
- а) Лифт, при наличии в отеле, работает круглосуточно
 - б) Отель категории 3 звезды и более должен иметь освещаемую или светящуюся вывеску
 - в) Все отели должны предоставлять кондиционер круглогодично
- 1.20. На территории РФ классификация средств размещения носит обязательный характер:
- а) да
 - б) нет
- 1.21. Какая система классификации действует на территории России:
- а) система корон
 - б) буквенная
 - в) бальная
 - г) звездная
- 1.22 На какие типы подразделяются средства размещения:
- а) индивидуальные
 - б) коллективные
 - в) совокупные
 - г) единичные
- 1.23. Какие категории отелей не обязаны предоставлять бумажные полотенца:
- а) 3*
 - б) 4*
 - в) 5*
- 1.24. Какие категории отелей предоставляют расширенный завтрак (7.00-10.00):
- 1) 3*
 - 2) 4*
 - 3) 5*
- 1.25. Найдите ложное утверждение
- а) 3* отели не обязаны предоставлять ресторан
 - б) Любой отель обязан предоставлять побудку по просьбе гостя
 - в) 5* отели обязаны сменять постельное белье раз в 2 дня
- 1.26 В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
- а) 4*
 - б) 5*
 - в) Во всех категориях
- 1.27. Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
- а) 50%
 - б) 75%
 - в) 100%
- 1.28. Какие из перечисленных услуг гостиничное предприятие обязано предоставлять без дополнительной оплаты?
- а). Пользование медицинской аптечкой
 - б). Побудка
 - в). Обслуживание в номере
 - г). Вызов скорой помощи

- д). Глажение одежды
 - е). Доставка в номер корреспонденции
- 1.29. Могут ли для различных граждан устанавливаться разные цены на гостиничные номера?
- а). Нет, это незаконно
 - б). Нет, за исключением льгот
 - в). Да, в зависимости от правил отеля
 - г). Да, в целях повышения рентабельности бизнеса
- 1.30. Какой из перечисленных пунктов не обязательно должен быть доведен до сведения потребителя гостиничных услуг?
- а). Сведения о вышестоящей организации
 - б). Категории номеров гостиницы
 - в). Номера вызова экстренных служб в регионе
 - г). Предельный срок проживания в гостинице
 - д). Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот
- 1.31. В каком году были приняты Правила предоставления гостиничных услуг?
- а). 2014
 - б). 2015
 - в). 1997
 - г). 2011
- 1.32. По каким из перечисленных документов возможно поселение в гостиницу?
- а). Свидетельство о рождении
 - б). Вид на жительство лица без гражданства
 - в). Военный билет
 - г). Паспорт иностранного гражданина
 - д). Водительское удостоверение
 - е). Разрешение на временное проживание лица без гражданства
- 1.33. Какие из перечисленных сведений обязательно должны быть в договоре на проживание в гостинице?
- а). Цена номера
 - б). Сведения о гостинице
 - в). Номер расчетного счета гостиничного предприятия
 - г). Период проживания в гостинице
 - д). Наименование исполнителя
 - е). Данные о прописке потребителя
- 1.34. Сколько суток гостиница обязана хранить забытые вещи гостя?
- а). 14 суток
 - б). 10 суток
 - в). 6 месяцев
 - г). 1 день
- 1.35. Какие из перечисленных данных обязательно должны быть указаны на сайте гостиничного предприятия?
- а). Категории номеров гостиницы
 - б). Сведения о присвоении гостинице категории
 - в). Сведения о ближайших к гостинице социально значимых объектах
 - г). Сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы
 - д). Сведения о сертификации услуг
 - е). Сведения об управляющем персонале гостиницы
 - ж). Перечень услуг, входящих в цену номера
- 1.36. Обязан ли гость оплачивать проживание при заезде в гостиницу?
- а). Да, проживание оплачивается заранее
 - б). Нет, возможна оплата при выезде

- в). Данный вопрос гостиница регулирует самостоятельно
- 1.37 Базовым принципом организационной структуры является...
- а) определение ролей и взаимоотношений
 - б) определение задач и обязанностей
 - в) определение каналов
 - г) различие гостиниц по разным факторам
- 1.38. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
- а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
- 1.39. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования?
- а) коммерческая
 - б) обслуживание номерного фонда
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
- 1.40. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования
- а) приема и размещения
 - б) инженерно-техническая
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
- 1.41. Недостатком линейной организационной структуры управления являются:
- а) нечеткие взаимосвязи типа: «начальник-подчинённый»
 - б) медленное решение вопросов, возникающих между структурными подразделениями
 - в) медленная реакция на прямые управленческие воздействия
 - г) нечетко выраженная ответственность
 - д) чрезмерная нагрузка на базовый уровень управления
- 1.42. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?
- а) менеджер по продажам
 - б) владелец
 - в) исполнительный директор
 - г) генеральный директор
- 1.43. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
- а) горизонтальное разделение труда
 - б) смешанное разделение труда
 - в) вертикальное разделение труда
- 1.44. Организационная структура ставит цели...
- а) распределение труда
 - б) размещение гостей
 - в) различие гостиниц
 - г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
- 1.45. Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.
- а) системного подхода
 - б) аналитического подхода

- в) сравнительного подхода
- 1.46 Менеджмент гостиницы представляет собой:
 - а) систему оценки финансовой информации;
 - б) управление процессами и использование фондов;
 - в) организацию финансовой службы;
- 1.47. Основные принципы менеджмента:
 - а) комплексность, эластичность, результативность;
 - б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
 - в) гласность, полнота, самостоятельность.
- 1.48. Характеристика объектов менеджмента:
 - а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
 - б) входные и выходные финансовые потоки;
 - в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.
- 1.49. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:
 - а) развитие рыночных отношений;
 - б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
 - в) мировые тенденции развития финансового рынка;
 - г) рост инфляции;
 - д) формирование соответствующего кадрового потенциала.
- 1.50. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:
 - а) максимизация прибыли;
 - б) управление денежным потоком;
 - в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
 - г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.
- 1.51. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
 - а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
- 1.52. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
 - а) горизонтальное разделение труда
 - б) смешанное разделение труда
 - в) вертикальное разделение труда
- 1.53. Организационная структура ставит цели...
 - а) распределение труда
 - б) размещение гостей
 - в) различие гостиниц
 - г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
- 1.54. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?
 - а) менеджер по продажам
 - б) владелец
 - в) исполнительный директор
 - г) генеральный директор
- 1.55. К жилым помещениям в гостинице относятся:
 - 1) вестибюль
 - 2) административные помещения
 - 3) помещения общественного значения
 - 4) номера всех категорий

- 5) хозяйственные помещения
 - 6) складские помещения
- 1.56. Вспомогательные помещения:
- 1) кладовые
 - 2) вестибюль
 - 3) отдел кадров
 - 4) склады
 - 5) зимний сад
 - 6) лифт
- 1.57. Административные помещения:
- 1) кухня
 - 2) бельевые
 - 3) почилочные
 - 4) поэтажные холлы
 - 5) бухгалтерия
 - 6) отдел кадров
- 1.58. Обслуживающие помещения:
- 1) переходы
 - 2) галереи
 - 3) холлы
 - 4) буфеты
 - 5) бары
 - 6) коридоры
- 1.59. Уборочные работы по назначению:
- 1) текущая уборка
 - 2) уборка внутренних помещений
 - 3) уборка жилых помещений
 - 4) генеральная уборка
 - 5) уборка забронированного номера
 - 6) промежуточная уборка
- 1.60. Уборочные работы по виду:
- 1) уборка мест общественного пользования
 - 2) уборка санузлов общественного пользования
 - 3) уборка после выезда гостя
 - 4) ежедневная уборка
 - 5) уборка забронированного номера
 - 6) промежуточная уборка
- 1.61. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:
- 1) гостиная
 - 2) санузел
 - 3) прихожая
 - 4) столовая
 - 5) спальня
 - 6) кабинет
- 1.62. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:
- 1) текущая уборка
 - 2) уборка забронированного номера
 - 3) ежедневная уборка
 - 4) уборка после выезда гостя
 - 5) промежуточная уборка
 - 6) экспресс уборка
- 1.63. Особенности процесса управления гостеприимством:

- 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
- 2) устойчивость
- 3) динамичность
- 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
- 5) импульсивность
- 6) все варианты

1.64. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

1.65 Менеджмент гостиницы представляет собой:

- а) систему оценки финансовой информации;
- б) управление процессами и использование фондов;
- в) организацию финансовой службы;

1.66. Основные принципы менеджмента:

- а) комплексность, эластичность, результативность;
- б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
- в) гласность, полнота, самостоятельность.

1.67. Характеристика объектов менеджмента:

- а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
- б) входные и выходные финансовые потоки;
- в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.

1.68. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:

- а) развитие рыночных отношений;
- б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
- в) мировые тенденции развития финансового рынка;
- г) рост инфляции;
- д) формирование соответствующего кадрового потенциала.

1.69. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:

- а) максимизация прибыли;
- б) управление денежным потоком;
- в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
- г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.

1.70. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?

- а) служба приема и размещения
- б) вспомогательная служба
- в) административно-управленческая
- г) инженерно-техническая

1.71. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...

- а) горизонтальное разделение труда
- б) смешанное разделение труда
- в) вертикальное разделение труда

1.72. Организационная структура ставит цели...

- а) распределение труда
- б) размещение гостей
- в) различие гостиниц

- г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
- 1.73 Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?
- а) менеджер по продажам
 - б) владелец
 - в) исполнительный директор
 - г) генеральный директор
- 1.74 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ устанавливают официальное время заезда:
- а) 12.00;
 - б) 14.00;
 - в) на усмотрение исполнителя;
 - г) 07.00.
- 1.75. Согласно государственному стандарту ГОСТ Р 51185-2014 средство размещения это:
- а) имущественный комплекс, в котором расположены одна или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов.
 - б) предприятие, предоставляющее туристам условия и удобства для отдыха, сна и гигиены.
 - в) Организация/юридическое лицо, предоставляющие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.
- 1.76. В обязанности «Хозяйственной службы» входит:
- а) Уборка всех помещений гостиницы, стирка белья и других принадлежностей, пополнение гигиенических расходных материалов.
 - б) Ремонт коммунальных сетей и помещений гостиницы, поддержание безопасного режима работы основных ресурсобеспечивающих коммунальных сетей.
 - в) обеспечение всех служб отеля расходными и хозяйственными материалами.
- 1.77. Технический контроль качества ремонтных работ по охвату объектов подразделяется на:
- а) постоянный и периодический;
 - б) сплошной и выборочный ;
 - в) стационарный и скользящий.
- 1.78 Какая система застройки состоит из отдельно стоящих зданий, связь между которыми осуществляется по пешеходным дорожкам?
- а) централизованная
 - б) блочная
 - в) павильонная
 - г) смешанная
- 1.79 Функциональная часть здания, которая проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений— это:
- а) жилая часть
 - б) общественная часть
 - в) вспомогательная часть
 - г) административная часть
- 1.80. Сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций – это:
- а) системы застройки
 - б) композиционные схемы
 - в) вертикальные коммуникации

г) функциональное проектирование

1.81 Здания гостиниц состоят из двух частей:

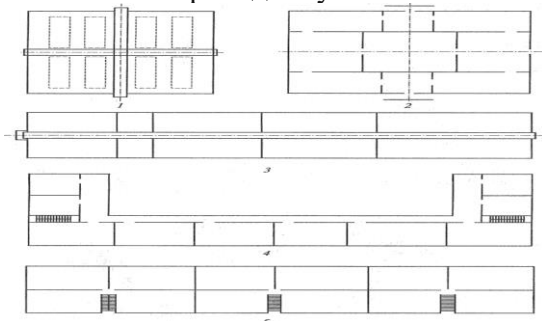
а) общественной и вспомогательной

б) жилой и вспомогательной

в) жилой и общественной

г) централизованной и жилой

1.82. Назовите приведенную ниже композиционную схему:



а) секционная

б) зальная

в) анфиладная

г) коридорной

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 _____ основная цель классификации гостиничных предприятий.

2.2 Указанная информация в _____ является нормативной для всех сотрудников, работающих на предприятии.

2.3 _____ возглавляет службу по содержанию и уборке номеров.

2.4 Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия.

2.5 Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма _____?

2.6 Совокупность оказываемых гостиницей услуг - это _____.

2.7 Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия. Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма _____?

2.8 Основные функции инженерно-технической службы – это _____.

2.9 Виды гостиничных пакетов: свадебный, выходного дня, семейный, для отдыха, имиджевый, экскурсионный _____.

2.10 Документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации, называется _____.

2.11 Система _____ трактуется как стратегическая экономическая система по просчету рисков на производстве, управлению системой безопасности и анализу ее составляющих.

2.12 _____ – руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов.

2.13 Договор _____ дает право осуществлять деятельность под брендом гостиничного бизнеса за рубежом.

2.14 Существуют _____ системы классификации, поддерживаемые государством или национальными гостиничными ассоциациями путем национальных стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.

- 2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве_____
- 2.16 Автоматизация функциональных процессов гостиниц обеспечивается с помощью сети ...
- 2.17 Обслуживаемые помещения – это...
- 2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой ...
- 2.19 Интерьер –это ...
- 2.20 Какие показатели определяет бронирование?

3 Вопросы на установление последовательности.

- 3.1 В возрастающей последовательности расположите сетевые структуры высшего класса в Северной Америке и за ее пределами...
- а) Canadian Pacific
 - б) Marriott, Hyatt
 - в) Sheraton
 - г) Four Seasons
- 3.2 Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:
- а) фешенебельные
 - б) первоклассные
 - в) апартаментные
- 3.3 Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:
- а) категория С
 - б) категория D
 - в) категория А
 - г) категория В
 - д) категория DL
- 3.4 Установите последовательность проведения подтверждения соответствия гостиничных услуг:
- а) инспекционный контроль классифицированных средств размещения;
 - б) представление аттестации средства размещения;
 - в) экспертная оценка соответствия средства размещения определенной категории.
- 3.5 Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла
- а) обслуживания гостей
 - б) бронирование
 - в) предварительная оплата
 - г) регистрация по прибытии
 - д) размещение в номере
 - е) различные виды обслуживания
 - ж) окончательный расчет
- 3.6 Расположите в логической последовательности факторы производства:
- а) обмен;
 - б) производство;
 - в) потребление;
 - г) распределение.
- 3.7 Расставьте в порядке убывания оценку основных фондов:
- а) остаточная стоимость;
 - б) первоначальная стоимость;
 - в) ликвидационная стоимость;
 - г) восстановительная стоимость.

3.8 Расположите этапы процесса маркетингового исследования в правильной последовательности

- а) представление и использование полученных результатов;
- б) получение первичной информации;
- в) отбор источников информации, выбор метода сбора информации;
- г) анализ данных, разработка выводов и рекомендаций;
- д) определение проблемы и постановка целей исследования;
- е) сбор и анализ вторичной информации.

3.9 Жизненный цикл туристского продукта – это ... (расположить ответы в правильном порядке):

- а) рост;
- б) спад;
- в) внедрение;
- г) зрелость.

3.10 Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

- а) Стратегическое и оперативное планирование;
- б) Информационно-аналитическое исследование;
- в) Оценка эффективности маркетинговых мероприятий;
- г) Создание, вывод и продвижение на рынок нового товара.

3.11 Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

- д) концепция маркетинга отношений;
- е) производственная концепция;
- ж) сбытовая концепция;
- з) концепция классического маркетинга.

3.12 Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

- а) определение направлений действия;
- б) возникновение потребности;
- в) удовлетворение потребности;
- г) осуществление действий;
- д) слепокупочное поведение.

3.13 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

- а) стадия зрелости и насыщения;
- б) стадия внедрения на рынок;
- в) стадия спада;
- г) стадия роста.

3.14 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

- а) принятие решения об установлении окончательной цены на услуги;
- б) выбор метода расчета цены;
- в) принятие целей ценообразования;
- г) определение средств ценовой политики;
- д) исследование факторов ценообразования;

3.15 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

- а) предварительное тестирование;
- б) выбор условий, интенсивности, бюджета программы;
- в) составление программы;
- г) оценка результатов.

4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

Подразделение отеля	Функции
а) Служба приема и размещения б) хозяйственная служба в) финансовая служба г) отдел продаж и маркетинга д) другие службы	1) поселение, обслуживание, выписка клиента 2) отчет работы отеля за предыдущий день 3) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице 4) поддержка необходимого санитарного состояния номеров 5) услуги химчистки 6) контроль систем теплоснабжения 7) контроль технического оборудования 8) обслуживание гостей в номерах 9) работа с жалобами гостей 10) вопросы по организации конференций 11) изучение и анализ потребностей гостей 12) организация и обслуживание банкетов 13) анализирует состояние конкурентов на гостиничном рынке 14) анализирует результаты хозяйственной деятельности 15) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия

4.2 Соотнесите профессионалов своего дела с их достижениями:

1. Уолтер Эндерсон
2. Лидвал
3. Уиллард Марриотт
 - а) Киоск в HotShope
 - б) Астория
 - в) Сеть гамбургерных закусокных, WhiteCastle

4.3 Установите верное соответствие понятий и их характеристик

Понятие	Характеристика
1. Чистая прибыль	А. К прибыли от продаж прибавить прочие доходы и отнять прочие расходы
2. Прибыль от продаж	Б. Выручка от реализации товаров, продукции, услуг, работ минусом себестоимость проданных товаров, продукции, работ и услуг
3. Прибыль до налогообложения	В. Из валовой прибыли вычитаются коммерческие и управленческие расходы

4. Валовая прибыль	Г. Прибыль до налогообложения минус текущие налоги
--------------------	--

4.4 Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

Тип	Определение
1.«замороженные»	А. персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не унывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше
2 «профессионалы»	Б. персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей , проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем
3 «гастрофабрика»	В. персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей
4 «дружеский хаос»	Г. персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

4.5 Установите соответствие:

1. Встреча журналистов с представителями организаций или со знаменитыми персонами	А. Релиз-резюме
2. Визит группы журналистов по приглашению	В. Пресс-конференция
3. Встреча с журналистами по заранее определенной программе	С. Объявление
4. Краткое изложение основных моментов отчета, выступления или презентации	Д. Пресс-визит
5. Короткое сообщение, состоящее из нескольких предложений	Е. Пресс-прием

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) из 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 дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1 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

Компетентностно-ориентированная задача №2 Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч

Компетентностно-ориентированная задача №3 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPLE, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией. Какой порядок действий должен предпринять управляющий для решения конфликта?

Компетентностно-ориентированная задача №4 Гость прибыл во время, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению. Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения. Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 5 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет. Решите проблему.

Компетентностно-ориентированная задача № 6 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием, и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%. Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях. Какие могут быть варианты для продления проживания?

Компетентностно-ориентированная задача № 7 Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

Компетентностно-ориентированная задача № 8 Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры. Объясните, как эти противоположные точки зрения могут повлиять на взаимоотношения гостиницы со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль?

Компетентностно-ориентированная задача № 9. Определите категорию гостиницы. Номерной фонд гостиницы «Клеопатра» составляет 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Компетентностно-ориентированная задача № 10 В отель «Янтарь» обратился г-н Аглы Хасан Араб (турок), покинувший его пару дней 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, Аглы Хасан Араб, 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?

Компетентностно-ориентированная задача № 11 Фирма, работающая на основе маркетинговой концепции, объединяет все моменты, способствующие удовлетворению потребителя. Объясните, почему это особенно важно для индустрии гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 12 Каким образом служба бронирования мест в отеле, занимающаяся прогнозом будущего развития, может управлять спросом?

Компетентностно-ориентированная задача № 13. Перечислите некоторые из наиболее обычных способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания. бы сможете избежать потерь? Обоснуйте ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 14 Отель готовится к очередному «межсезонному» периоду, представьте, что вы менеджер отеля, знающий что через шесть месяцев в вашем бизнесе будет двухнедельный период низкой активности. Как можно избежать потерь?

Компетентностно-ориентированная задача № 15 Приведите пример какой-нибудь тенденции в развитии каждого из элементов макросреды и объясните, как эта тенденция повлияла на жизнь какого-либо гостиничного предприятия.

Компетентностно-ориентированная задача № 16 Какой тип исследования наиболее продуктивен в следующих ситуациях и почему: а) McDonald's хочет узнать, какое влияние оказывают дети на сбыт его продукции; б) Hilton хочет собрать информацию о том, что думают заезжие бизнесмены о разнообразии меню, самих блюдах и об обслуживании в их ресторане; в) Bennigan's обдумывает вопрос об открытии своего отделения в быстро растущем пригороде; г) Arby's хочет проверить эффект двух рекламных тем по горячим сэндвичам в двух городах; д) чиновник, ответственный за туризм в вашем регионе, хочет знать, как ему лучше потратить представительские деньги.

Компетентностно-ориентированная задача № 17 Определить целевую аудиторию или группу (на примере гостиницы, санатория и т.д.) гостиничных услуг, по любой из изученных методик.

Компетентностно-ориентированная задача № 18 Выберите крупную гостиницу с известной фирменной маркой и объясните, как маркетинговое предложение этой гостиницы соответствует потребностям ее целевого рынка.

Компетентностно-ориентированная задача № 19 Подготовить мини-проект по теме «Новый гостиничный продукт на примере гостиницы»

Компетентностно-ориентированная задача № 20 Опишите продукт, получаемый клиентом. а) В ресторане быстрого обслуживания; б) в ресторане полного обслуживания; в) при пребывании в четырехзвездной гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 21 1. От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 22. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

Компетентностно-ориентированная задача № 23 Подготовка к тренингу «Продажи дополнительных услуг методом «Cross-seling». «Тренинг активных продаж».

Компетентностно-ориентированная задача № 24 Составьте план договора франчайзинга для гостиничной сети и представителя управляющей компании зарубежом.

Компетентностно-ориентированная задача № 25 Подготовить мини-проект по теме: «Внедрение новых технологий в каналы распространения услуг в сфере гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 26 Разработать бланк резюме для потенциального работника в отдел предварительных заказов в гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 27 Построить базовую модель мотивирования продающего персонала.

Компетентностно-ориентированная задача № 28 Под видом клиента, интересующегося размещением, обзвоните 10 предприятий размещения и проанализируйте профессионализм менеджера, осуществлявших с вами телефонный контакт. В каких гостиницах вам захотелось бы остановиться, а в каких нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 29 Проведя анализ одной из гостиниц города Курска, составить план по введению новации в работу ГРК. Главная роль Новации – увеличение потока потребителей ресторанного продукта.

Компетентностно-ориентированная задача № 30 На основании культурного кода города Курска разработайте модель фронтального вида гостиницы после преобразования по рекомендациям. (ГРК на выбор)

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной 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 компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной 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 дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

--	--

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: 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.