


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 11.10.2023 23:30:08
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий истории и
социально-культурного сервиса


Н.Е. Горюшкина
« 30 » 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Технология гостиничной деятельности
(наименование дисциплины)

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

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема №1. Теоретические основы технологии гостиничной деятельности

1. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Тема №2. Тенденции развития гостиничного дела

1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства
2. Характеристика рынка туристских и гостиничных услуг
3. Перспективы развития туристской индустрии в Российской Федерации
4. Современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства
5. Модели организации гостиничного бизнеса

Тема №3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

1. Закон РФ от 07.02.1992 М 2300-1 (ред. от 31.07.2020) «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 Т'4 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 186 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
4. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 На 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
6. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года
7. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
8. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

9. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N4 9 (в ред. от 26.12.2019) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 27.12.2002 Na 184-ФЗ (ред. от 28.11.2018) «О техническом регулировании»
11. Федеральный закон от 27.07.2006 N4152-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О персональных данных».
12. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

Тема №4. Классификация гостиниц и других средств размещения

1. Сущность и характеристика гостиничных услуг
2. Классификация и типология гостиниц и средств размещения
3. Классификация гостиниц в разных странах
4. Классификация гостиничных номеров
5. Порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения

Тема №5. Современные технологии проектирования гостиничной деятельности

1. Особенности архитектурно-планировочных решений при проектировании гостиничных объектов
2. Функциональная организация здания гостиничного комплекса
3. Требования к проектированию номеров
4. Требования к проектированию входной группы гостиницы
5. Требования к проектированию холлов гостиниц
6. Требования к проектированию помещений общественного питания
7. Требования к проектированию в соответствии с системой классификации гостиниц и средств размещения в РФ
8. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров

Тема №6. Технологии работы службы приема и размещения

1. Технологические циклы обслуживания (guest cycle)
2. Состав процесс регистрации (7 этапов)
3. Действия в ситуации, когда гость, прибывший без предварительного бронирования, считает, что для него номер забронирован
4. Действия руководитель службы приема и размещения, когда выясняется, что в гостинице нет свободного номера для гостя с гарантией бронирования
5. Статусы номера в гостинице
6. Обслуживание гостя (поэтапно)
7. Аудит службы приема и размещения

Тема №7. Технологии работы административно-хозяйственной службы

1. Определение службы Housekeeping
2. Функции службы Housekeeping
3. Стандарты работы и инновации службы Housekeeping
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки
6. Генеральная уборка
7. Уборка забронированных номеров
8. Экспресс-уборка
9. Технология уборки помещений общего пользования
10. Уборка санузлов индивидуального пользования
11. Уборка санузлов общего пользования
12. Подготовка горничной к работе.
13. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

Тема №8. Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия

1. Технология проектирования гостиничного продукта
2. Формирование маркетинговой стратегии отеля
3. Виды стратегий конкуренции
4. Планирование себестоимости гостиничных услуг
5. Управление доходами гостиничного предприятия
6. Расчет заявок бронирования

Тема № 9. Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы

1. Основные цели управления финансами
2. Практика финансового анализа, основанная на шести основных методах
3. Система финансовых отношений на гостиничных предприятиях
4. Элементы финансовой деятельности гостиничного предприятия
5. Зависимость услуг общих затрат от объема производства
6. Определение точки безубыточности производства и продажи услуг
7. Расчет точки безубыточности. Уровни безубыточности
8. Точка безубыточности в виртуальной гостинице
9. Точка безубыточности с измененными данными по издержкам

Тема №10. Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице

1. Требования к антитеррористической защищённости гостиниц и иных средств размещения, оказывающих гостиничные услуги

2. Категорирование мест массового пребывания людей
3. Паспорт безопасности места массового пребывания людей
4. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц
5. Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей

Тема №11. Технологии предоставления телекоммуникационных услуг

1. Услуга «Не беспокоить гостя» (Do Not Disturb)
2. Гости со статусом «инкогнито» — Incognito guests
3. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения

Тема №12. Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг

1. Спортивно-оздоровительные комплексы/центры
2. (Health Center или Fitness Center)
3. Салон красоты (Beauty Salon)
4. Ночной клуб (Night Club)
5. Медицинская помощь (Medical Aid)
6. Размещение с животными
7. Другие дополнительные услуги

Тема №13. Технологии работы оздоровительного центра в отеле

1. Бассейн в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей
2. Сауна в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей
3. Солярий в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей
4. Тренажерный зал (спортивный, гимнастический) в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей
5. Бар в спортивно-оздоровительных комплексах или центрах высококлассных отелей
6. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля
7. обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра.
8. Конкретные обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра

Тема №14. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы

1. Firmenная (форменная) одежда как важный элемент маркетинга
2. Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля
3. Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы

Тема №15. Технологии оказания услуг питания

1. Мини-бар (Mini-Bar) в обеспечении услуг питания
2. Обслуживание питанием в номерах (Room Service)
3. Правила предлагающей продажи
4. Организация и технология службы питания в гостинице
5. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
6. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания
7. Управление качеством организации услуг питания

Тема №16. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле

1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь
2. Предупреждение падений
3. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов
4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием

Тема №17. Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания

1. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания
2. Технология "Анонимная инспекция"
3. Образец опросного листа независимого "инспектора качества" при оценке работы службы приема и размещения
4. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц
5. Основные ошибки в технологии работы с жалобами
6. Система работы с жалобами в сети гостиниц Promus
7. Технологические элементы в урегулировании жалоб или "золотые правила" работы с жалобами
8. Примеры самых нелепых жалоб гостей отелей
9. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле
10. Агрессия, как проявление личностной черты
11. Алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов

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 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема №1. Теоретические основы технологии гостиничной деятельности

Кейс-задача № 1

1. В чем сходство и различие сопутствующих и дополнительных гостиничных продуктов? Какие из них преобладают в Российских гостиницах? (Обоснуйте свое мнение)

Кейс-задача № 2

2. Расскажите, сколько категорий номеров существует и какие. Как вы думаете, какие из них встречаются в гостиницах России чаще всего? (Предположите, почему?)

Кейс-задача № 3

3. Как вы знаете, Технологический цикл обслуживания клиентов традиционно делят на четыре этапа:
 1. Подготовительный этап (до прибытия)
 2. Заезд (Arrival)
 3. Проживание (Staying)
 4. Заключительный этап.

Как вы думаете, какой из них наиболее важен для формирования у гостя положительной оценки и мнения об отеле? Почему?

Тема №2. Тенденции развития гостиничного дела

Кейс-задача № 1

1. Общий вклад туризма в ВВП России за 2019 г. составил 3,8%. Выскажите свое мнение, что нужно сделать, чтобы туризм стал одной из ключевых отраслей в России и приносил больше прибыли государству? (что должно быть предпринято на государственном уровне? Чего не хватает нынешнему туризму России?)

Кейс-задача № 2

2. Как будет развиваться туризм и гостиничный бизнес в ближайшем будущем и отдаленной перспективе? Какие стратегии, по вашему мнению, будут использоваться?

Тема №3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

Кейс-задача № 1

1. Перечислите основные правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Какой (какие) из них, по вашему мнению, вносят наиболее существенный вклад в индустрию гостеприимства? Почему?

Кейс-задача № 2

2. Перечислите, какие основные виды гостиниц (в соответствии с Положением «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») вы

помните. Как вы думаете, какой из этих видов будет более рентабельным в Курской области? Почему?

Тема №4. Классификация гостиниц и других средств размещения

Кейс-задача № 1

Ожидаемый продукт (минимальные ожидания клиентов) включает в себя все, что сопутствует гостиничному продукту: время и условия обслуживания, интерьер и чистота номеров, холлов и других помещений, внешний вид персонала, цены и т.д. Расширенный продукт составляют дополнительные преимущества, связанные с его приобретением и потреблением, которые отличают его от рыночных аналогов (услуги бронирования, обслуживание в номерах, беспроводной интернет во всех зонах и др.). Что из себя представляет потенциальный гостиничный продукт? Для чего он нужен? Какой из этих 3 продуктов, по вашему мнению, наиболее важен и почему?

Существуют следующие системы классификации гостиниц:

- европейская или, как часто ее называют, «система звезд», базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран;
- система букв, используемая в Греции;
- система корон, применяемая в Великобритании;
- система разрядов, используемая на территории бывшего СССР.

Как вы считаете, какая из этих систем наиболее удобная для обозначения класса гостиницы? Есть ли у них принципиальная разница или схема обозначения не играет никакой роли? Объясните, почему?

Кейс-задача № 2

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации. Проверки могут быть двух видов:

- 1) очередные;
- 2) внеочередные.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

Как вы считаете, как часто должны гостиницы проходить очередные экспертные оценки, подтверждающие свою классификацию, чтобы оценка оставалась объективной и актуальной? Почему?

Тема №5. Современные технологии проектирования гостиничной деятельности

Кейс-задача № 1

1. Что вы понимаете под термином «фитодизайн»? Объясните свою точку зрения.

Кейс-задача № 2

2. Какие требования к проектированию различных категорий номеров вы считаете наиболее значимыми и первоочередными к исполнению? (площадь номера, уровень шума, местонахождение номера, оборудование в номере и др.). Почему?

Кейс-задача № 3

3. Какие основные тезисы проектирования помещений общественного питания в гостинице вы выделите? Почему именно их вы считаете наиболее значимыми при проектировании данных помещений? Объясните свою точку зрения.

Тема №6. Технологии работы службы приема и размещения

Кейс-задача № 1

1. Обслуживание состоит из следующих циклов: бронирование, встреча-прибытие, регистрация, заселение в номер, пользование услугами гостиницы во время проживания, окончательный расчет с гостиницей, выезд гостя, послепродажное обслуживание. Как вы думаете, какой (какие) из этих этапов оказывают наибольшее влияние на степень удовлетворенности клиента услугами гостиницы? Почему?

Кейс-задача № 2

2. Отказ в размещении гостю с гарантированным бронированием является серьезной проблемой для гостиницы. В данном случае в гостинице должна быть разработана процедура действия сотрудников стойки регистрации в случае возникновения такой ситуации. Руководитель службы приема и размещения должен вмешаться и принять необходимое решение, когда выясняется, что в гостинице нет свободного номера для гостя с гарантией бронирования. Что по вашему мнению можно предпринять в данной ситуации для урегулирования проблемы? Назовите 1-2 способа решения проблемы.

Кейс-задача № 3

3. Сотрудники службы приема и размещения должны быть готовы предоставить гостям различную информацию при их обращении. Как вы думаете, какую информацию гости запросят чаще всего? (К каким вопросам должен быть подготовлен заранее сотрудник гостиницы?)

Тема №7. Технологии работы административно-хозяйственной службы

Кейс-задача № 1

1. Что находится в ведении сотрудников службы Housekeeping? Выделите самые важные функции данной службы. Почему вы считаете их

наиболее значимыми? Могут ли быть переданы некоторые функции другим службам и к чему это может привести?

Кейс-задача № 2

Для уборки гостиницы службы Housekeeping разработали подробную технологию, которая включает в себя такие важные пункты, как:

- 1) прежде чем зайти в номер, необходимо постучать три раза и убедиться, что там никого нет;
- 2) открыть окно и убрать мусор;
- 3) вместо грязного белья застелить чистое, после чего вымыть
- 4) руки;
- 5) убрать санузел;
- 6) пропылесосить помещение;
- 7) произвести уборку пыли и т.д.

Как вы считаете, почему уборка проводится именно в таком порядке? Можно ли поменять местами какие-либо этапы уборки или убрать полностью? Почему?

Кейс-задача № 3

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – 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.

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

Тема №8. Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия

Кейс-задача № 1

Для достижения целей правильного позиционирования и завоевания прочных позиций в конкурентной борьбе гостиничному менеджменту необходимо уметь проводить дифференциацию своих продуктов и услуг для выявления характеристик, способных отличить их от конкурирующих. Как показывает анализ функционирования ведущих гостиничных компаний, наиболее распространенными направлениями дифференциации в гостиничном бизнесе являются следующие:

- 1) Дифференциация по местоположению
- 2) Дифференциация по исторической ценности здания
- 3) Дифференциация по состоянию материально-технической базы
- 4) Дифференциация по классу обслуживания и спектру услуг
- 5) Дифференциация по персоналу

6) Дифференциация по программе поощрения постоянных гостей

7) Дифференциация по торговой марке или имиджу.

В чем, по вашему мнению, заключается суть каждого из названных направлений дифференциации? Каким приоритетным методом воспользовались бы вы, имея свой отель? Почему?

Кейс-задача № 2

Усиление маркетингово-аналитического подхода в формировании гостиничного продукта должно идти по трем направлениям:

- изучение потребительских предпочтений и определение социально-экономического портрета потребителя гостиничных предприятий с учетом национальных, социальных, половозрастных, экономических и иных различий, определение потребностей потребителей в ассортименте услуг, ценовом предложении и уровне сервиса;
- определение круга потенциальных партнеров, который позволит удовлетворить запросы целевой аудитории, а также будет отвечать интересам стратегического развития гостиничного предприятия;
- разработка структуры комплексного гостиничного продукта по основным входящим в комплекс видам услуг.

В соответствии с представленной схемой, попробуйте спроектировать основные критерии вашего гостиничного продукта, если бы вы были владельцем отеля (круг предпочтений, социально-экономический портрет населения Курска и Курской области, круг партнеров и пр., указанное в схеме).

Как вы считаете, какие факторы определяют успех нового гостиничного продукта на рынке? Перечислите несколько и объясните почему.

Тема №9. Технологии работы финансовой службы гостиничного предприятия. Организация финансовой службы

Кейс-задача № 1

Опыт показывает, что максимальный доход в бюджет предприятия гостеприимства приносят служба продажи номерного фонда (70%), служба питания (15%), продажа напитков (5%), коммерческая служба (10%). Как вы думаете, у гостиниц какой направленности доходы в службе продажи номерного фонда будут меньше, а службах питания, напитков и коммерческой службы – больше? А у каких видов гостиниц служба продажи номерного фонда будет подавляющей (более 70-80%)? Как вы считаете, к какому типу гостиниц (по долям дохода) принадлежат гостиницы г. Курска и почему?

Кейс-задача № 2

Система финансовых отношений на предприятиях гостинично-ресторанного комплекса делится на внутренние отношения и внешние отношения. Приведите пример внутренних и внешних отношений. Участвует ли государство в этих отношениях и если да, то каким образом?

Тема № 10. Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице

Кейс-задача № 1

Подумайте и выделите, на основе каких критериев устанавливаются категории опасности гостиниц?

Кейс-задача № 2

Какие основные меры по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц можно выделить? Объясните свой выбор.

Кейс-задача № 3

Как вы думаете, почему требуется актуализация паспорта безопасности при:

- а) изменении основного назначения и значимости гостиницы;
- б) изменении общей площади и границ гостиницы;
- в) изменении угроз террористического характера в отношении гостиницы;
- г) возведении в границах гостиницы, либо в непосредственной близости к ней, каких-либо объектов.

Тема №11. Технологии предоставления телекоммуникационных услуг

Кейс-задача № 1

Приведите примеры услуг, которые гостиница может предоставить с использованием телекоммуникационных технологий? Придумайте несколько новых идей использования этих технологий в гостиницах.

Кейс-задача № 2

Какие преимущества телефонных систем вы считаете самыми важными? Почему?

Кейс-задача № 3

Как вы считаете, какими личными и профессиональными качествами должен обладать хороший оператор телефонной станции? Объясните свою точку зрения.

Тема №12. Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг

Кейс-задача № 1

Как вы думаете, какие дополнительные услуги подходят для всех гостиниц, а какие более специфичны? Приведите примеры.

Кейс-задача № 2

Вспомните, какие службы гостиницы необходимо оповещать при переводе клиента из одного номера в другой? Зачем?

Кейс-задача № 3

Для гостиниц каких категорий обязательным является возможность для гостей обмена валюты и приема платежей по банковской карте? Как вы думаете, почему?

Тема №13. Технологии работы оздоровительного центра в отеле

Кейс-задача № 1

Какие существуют варианты клубных карт (абониментов) на посещение оздоровительных центров в отелях? Какой из них выберете вы для использования в своей гостинице как наиболее перспективный? Объясните свой выбор или предложите свой собственный вариант.

Кейс-задача № 2

Перечислите возможности оздоровительного центра для занятий спортом и отдыха, которые, по вашему мнению, должен предоставлять оздоровительный центр в гостинично-ресторанном комплексе. Что из этого должно быть в обязательном порядке, а что можно отнести к дополнительным возможностям? Объясните, почему.

Кейс-задача № 3

Как вы считаете, необходимы ли оздоровительные центры с широким спектром услуг в курских гостиницах? Почему да или нет? Объясните свою точку зрения, опираясь на такие данные, как целевая аудитория, финансовая состоятельность гостей и гостиниц и прочие факторы.

Тема №14. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы

Кейс-задача № 1

Какую роль, по вашему мнению, играет фирменная (форменная) одежда в деятельности гостиницы?

Кейс-задача № 2

Охарактеризуйте униформу персонала кухни, официантов, сотрудников технических служб, оздоровительного центра, службы приема и размещения. Что, по вашему мнению, должно быть у этих служб общего в униформе и что должно отличаться? Почему?

Кейс-задача № 3

Как вы считаете, какими главными чертами должна обладать униформа сотрудников отеля (для персонала)? Что важнее – удобство или внешний вид? Объясните, почему?

Тема №15. Технологии оказания услуг питания

Кейс-задача № 1

В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже при отъезде из отеля? Приведите пример такой ситуации.

Кейс-задача № 2

В предлагающей продаже применяются:

- прямые рекомендации («Я могу порекомендовать?..»), «Могу ли я предложить?..», «Вы предпочитаете?..», «Вы бы хотели?..», «Могу ли я посоветовать

- косвенные рекомендации («Мы получаем прекрасные отзывы о...», «Одно из самых популярных блюд...», «Это самое любимое блюдо от шеф-повара», «Это не очень калорийное блюдо...»);
- эпитеты (сочный, мягкий, воздушный, нежнейший, уникальный).

Смоделируйте ситуацию, где ваш собеседник – это гость, а вы – официант. Попробуйте использовать вышеперечисленные способы общения и свои собственные идеи, чтобы подвести клиента к предлагающей продаже.

Кейс-задача № 3

Смоделируйте ситуацию, где ваш собеседник – гость, заказавший блюдо в номер, а вы – официант. Вы подходите к двери номера с подносом заказанного блюда – ваши дальнейшие действия (вплоть ухода)? Как вы будете презентовать блюда, располагать его в номере и перед гостем, общаться с гостем?

Тема №16. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле

Кейс-задача № 1

Какие заболевания, по вашему мнению, представляют особую опасность для персонала отелей? Как необходимо проводить их профилактику?

Кейс-задача № 2

Какие меры безопасности вы бы приняли в своей гостинице, чтобы защититься от заболеваний, передающихся через кровь?

Кейс-задача № 3

Представим, что вы руководитель АХС в гостинице. Какие условия труда и отдыха вы создадите своим коллегам и подчиненным? Какие из условий вы выделите в условия первостепенной важности, а каким не будете выделять много внимания? Почему?

Тема №17. Жалобы гостей и технологии их урегулирования. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания

Кейс-задача № 1

Перечислите приемы, существующие в гостиницах для мотивации клиентов в участии в опросе. Какие из них вы считаете наиболее потенциально удачными и перспективными, а какие поставите под сомнения? Объясните свой выбор.

Кейс-задача № 1

Почему анкеты гостей в качестве обслуживания часто сравнивают с бесплатным аудитом? В чем сходство? Объясните свою точку зрения

Кейс-задача № 1

Смоделируйте проблемную ситуацию в гостинице (возможный вариант жалобы поста) и предложите решение проблемы.

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. Теоретические основы технологии гостиничной деятельности

1. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?

- а) гостиничные услуги
- б) проживание и питание
- в) вспомогательные услуги

Ответ: _____

2. Что наиболее важно при выборе отеля делового назначения?

- а) Преобладание 1-местных номеров
- б) Большой выбор объектов досуговой деятельности
- в) Низкая цена

Ответ: _____

3. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 100 до 200 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)

Ответ: _____

4. Из скольких основных элементов состоит туристских продукт?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Ответ: _____

5. Требования к бизнес-отелям:

- а) наличие анимационной службы
- б) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- в) питание только шведский стол

Ответ: _____

6. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции

Ответ: _____

7. Первый ресторан в США под названием «Дельмонико» был открыт в

- а) Вашингтоне
 - б) Флориде
 - в) Нью-Йорке
- Ответ: _____

8. Кого сегодня во всем мире называют отцом современного ресторана?

- а) Г. Мур
 - б) М. Буланже
 - в) В. Парето
- Ответ: _____

9. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
 - б) на 5 категорий
 - в) на 3 категории
- Ответ: _____

10. На рубеже XIX-XX вв. индустрия гостеприимства

- а) превращается в важную отрасль.
 - б) теряет свою актуальность
 - в) только начинает набирать обороты
- Ответ: _____

11. Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

- а) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
 - б) развитие системного подхода в розничной торговле
 - в) торговля с минимумом необходимых услуг.
 - г) торговля на широких площадках
 - д) торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
 - е) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.
- Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность

3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.Сервис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

13. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- а) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
- б) уборка номера
- в) консьерж
- г) обмен валюты
- д) room-serves

Ответ: _____

14. Информационный сервис (в широком смысле) –

Тема №2. Тенденции развития гостиничного дела

1. Какое воздействие оказала пандемия на развитие туризма в России?

- а) положительное
- б) негативное
- в) нейтральное

Ответ: _____

2. Огромную популярность во всем мире приобрели

- а) рестораны быстрого обслуживания
- б) придорожные кафе
- в) рестораны от 4 звезд

Ответ: _____

3. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
- б) на 5 категорий
- в) на 3 категории

Ответ: _____

4. Что такое корпоративные цепи?

- а) это гостиничные корпорации, владеющие многочисленными предприятиями
- б) цепи независимых предприятий
- в) цепи, представляющие управленческие услуги.

Ответ: _____

5. Первая российская гостиничная компания в Москве была создана

- а) в июне 1988 г
- б) в марте 1990 г
- в) в октябре 1997 г.

Ответ: _____

6. Где появился первый хостел в России?

- а) Санкт-Петербург
- б) Москва
- в) Воронеж

Ответ: _____

7. Консорциумы,

- а) серьёзно контролируют каждый шаг гостиничного предприятия
- б) не навязывают собственных стандартов сервисам
- в) дают точный шаблон ведения гостиничного дела

Ответ: _____

8. На рубеже XIX-XX вв. индустрия гостеприимства

- а) превращается в важную отрасль.
- б) теряет свою актуальность
- в) только начинает набирать обороты

Ответ: _____

9. Первый ресторан в США под названием «Дельмонико» был открыт в

- а) Вашингтоне
- б) Флориде
- в) Нью-Йорке

Ответ: _____

10. 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

Ответ _____

11. Укажите категории гостиниц в правильном порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

Ответ: _____

12. В мировой практике сформировалось несколько моделей организации гостиничного бизнеса.

Установите соответствие

1. Модель Ритца	А) В добровольные гостиничные цепи независимо от страны расположения под единой торговой маркой объединяются гостиницы, выдерживающие определенные наборы и стандарты услуг.
2. Модель Ке-монси Уилсона	Б) Основное внимание в этих отелях уделяется поддержанию европейских традиций изысканности и аристократизма, но в настоящее время эта модель переживает кризис.
3. Модель независимых гостиничных цепочек	В) Ориентирована на большую гибкость в сочетании с достаточно высокими стандартами обслуживания.

А	Б	В

13. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- а) наличие мебели
- б) нахождение в центре города
- в) использование современных технологий
- г) обученный персонал

д) экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации

Ответ: _____

14. Вставьте пропущенные слова:

_____, не навязывая собственных стандартов сервиса, способствуют продвижению отелей на международные рынки, представляют их интересы в _____ резервирования.

Тема №3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

1. Определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства:

- а) поручительство;
- б) независимая гарантия;
- в) задаток;
- г) неустойка.

Ответ: _____

2. Договор, определяющий общие условия обязательственных взаимоотношений сторон, которые могут быть конкретизированы и уточнены сторонами путем заключения отдельных договоров, подачи заявок одной из сторон или иным образом на основании либо во исполнение данного договора:

- а) смешанный договор;
- б) договор присоединения;
- в) опционный договор;
- г) рамочный договор.

Ответ: _____

3. Неустойка, при установлении которой убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой:

- а) зачетная;
- б) штрафная;
- в) исключительная;
- г) смешанная.

Ответ: _____

4. Сервис может выступать как

- а) заказ государства
- б) социальный заказ общества
- в) образовательный заказ

Ответ: _____

5. Неустойка, при установлении которой убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой:

- а) зачетная;
- б) штрафная;
- в) исключительная;
- г) смешанная.

Ответ: _____

6. Соглашение сторон о замене первоначального обязательства, существовавшего между ними, другим обязательством между теми же лицами, если иное не установлено законом или не вытекает из существа отношений:

- а) зачет;
- б) новация;
- в) отступное;
- г) внесение изменений в договор.

Ответ: _____

7. Договор, по которому одна сторона на условиях, предусмотренных этим договором, вправе потребовать в установленный договором срок от другой стороны совершения предусмотренных договором действий (в том числе уплатить денежные средства, передать или принять имущество), и при этом, если управомоченная сторона не заявит требование в указанный срок, такой договор прекращается:

- а) договор в пользу третьего лица;
- б) смешанный;
- в) договор присоединения;
- г) опционный договор;
- д) публичный договор.

Ответ: _____

8. Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:

- а) ваучер;
- б) анкета гостя;
- в) карта гостя;
- г) таймшер;
- д) бланк клиента.

Ответ: _____

9. Какой бланк заполняет сотрудник при переводе гостя из одного номера в другой?

- а) Room Relocation

б) Room Transfer

в) Room Change

Ответ: _____

10. Сколько экземпляров должно быть в бланке «размещения на перевод из одного номера в другой»?

а) 2

б) 3

в) 4

г) 5

Ответ: _____

11. Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

а) стадия зрелости и насыщения;

б) стадия внедрения на рынок;

в) стадия спада;

г) стадия роста.

Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. Валовой национальный доход (ВНД)	А) Национальный доход, а также материальные затраты на производство товаров и услуг.
2. Валовой общественный продукт (ВОП)	Б) Стоимость всех товаров и услуг исключая стоимость сырья и полуфабрикатов
3. Валовой национальный продукт (ВНП)	В) Стоимость товаров и услуг (конечных), т. е. потребленных населением, в рыночных ценах, а также государственные закупки, капитальные вложения, сальдо платежного баланса

А	Б	В

13. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 3-х звездочных гостиниц:

а) кондиционирование воздуха во всех помещениях,

б) телефонная связь из номера внутренняя в 100% номеров,

в) телефонная связь из номера прямая с городской сетью в 100% номеров,

г) площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м.,

д) сан.узел в каждом номере,

- е) телевизор цветной в каждом номере,
- ж) мини – бар.
- з) ежедневная смена полотенец,
- и) ежедневная смена белья.

Ответ: _____

14. Назовите основные функции сервиса.

Тема №4. Классификация гостиниц и других средств размещения

1. Какой системы классификации гостиничных предприятий не существует:

- а) система букв;
- б) система корон или ключей;
- в) система цифр;
- г) система звезд.

Ответ: _____

2. Размещение + двухразовое питание с вариацией завтрак-обед или завтрак-ужин – это система:

- а) полный пансион;
- б) полупансион;
- в) «Все включено»;
- г) «bed and breakfast».

Ответ: _____

3. Согласно классификации гостиниц по уровню цен на номера выделяют:

- а) бюджетные гостиницы;
- б) односезонные гостиницы;
- в) транзитные гостиницы;
- г) малые гостиницы.

Ответ: _____

4. Назовите основные стадии жизненного цикла гостиничной услуги:

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

Ответ: _____

5. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
 - б) Германии
 - в) Франции
- Ответ: _____

6. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
 - б) на 5 категорий
 - в) на 3 категории
- Ответ: _____

7. 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
- Ответ _____

8. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование это:

- а) Сьюит
 - б) Апартамент
 - в) Люкс
 - г) Студия
- Ответ _____

9. Найдите утверждение, которое НЕ классифицируют гостиничные номера:

- а) по числу мест;
 - б) количеству комнат;
 - в) назначению
 - г) по местонахождению
- Ответ: _____

10. Гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение – это:

- а) гостиницы для отдыха;
- б) гостиницы для постоянного проживания;
- в) гостиницы делового назначения;
- г) верного ответа нет.

Ответ _____

11. Согласно классификации гостиниц укажите верную последовательность по уровню цен на номера:

- а) бюджетные гостиницы;
- б) односезонные гостиницы;
- в) транзитные гостиницы;
- г) малые гостиницы.

Ответ: _____

12. Установите соответствие между классификациями гостиниц и типу средств размещения

1. Коллективные средства размещения	А) Арендуемые комнаты
	Б) Жилища, предназначенные для отдыха
2. Индивидуальные средства размещения:	В) Кемпинги
	Г) Квартира
	Д) Арендуемые жилища
	Е) спортивные базы

А	Б	В	Г	Д	Е

13. Выберите из предложенного списка названия крупнейших сетей отелей в мире

- а) InterContinental Hotel Group
- б) Wyndham Hotel Group
- в) Marriott International
- г) Hilton Hotels
- д) ACCOR

Ответ: _____

14. Назовите особенности гостиничных услуг.

Тема №5. Современные технологии проектирования гостиничной деятельности

1. Основные формы зданий гостиниц бывают:

- а) П-образными
- б) Угловыми
- в) К-образными
- г) Звездоугольными

2. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование это:

- а) Сьюит
- б) Апартамент
- в) Люкс
- г) Студия

3. Какой вход необходимо обязательно проектировать в любой гостинице?

- а) основной вход в здание для гостей
- б) вход в ресторан
- в) служебный вход

4. Взаимное расположение структурных элементов здания формирует объемно-планировочные схему:

- а) техническую
- б) вспомогательную
- в) центрическую

5. Количество посадочных мест в буфетах должно быть:

- а) не менее 25% вместимости гостиницы
- б) не менее 5% вместимости гостиницы
- в) не менее 10% вместимости гостиницы
- г) не менее 20% вместимости гостиницы

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Основные функции финансовой службы:

- а) прием гостей
- б) оказание бытовых услуг

в) анализирует результаты хозяйственной деятельности гостиницы

8. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях

9. Жилые помещения в гостинице:

- а) вестибюль
- б) административные помещения
- в) помещения общественного значения
- г) номера всех категорий
- д) хозяйственные помещения
- е) складские помещения

10. Административные помещения в гостинице:

- а) кухня
- б) бельевые
- в) починочные
- г) поэтажные холлы
- д) бухгалтерия
- е) отдел кадров

11. Определите последовательность этапов стимулирования сбыта:

1. Проведение анализа результативности мероприятий;
2. Установление целей и задач стимулирования;
3. Принятия решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта;
4. Определение времени проведения и продолжительности мероприятий по стимулированию сбыта;
5. Выбор инструментов стимулирования сбыта;
6. Разработка бюджета;
7. Выявление круга участников программы;
8. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

Ответ: _____

12. Установите соответствия:

Высшая категория	Требования к средству размещения
А. Сюит	1. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного, проживающего: 6 м ² в здании круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Б. Апартамент	2. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек
В. Люкс	3. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Г. Студия	4. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Д. 1 категория	5. номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
Е. 2 категория	6. номер в средстве размещения площадью не менее 75 м, состоящий из трёх и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
Ж. 3 категория	7. однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
З. 4 категория	8. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из

	двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек
И. 5 категория	9. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И

13. Виды уборочных работ по виду:

- а) уборка мест общественного пользования
- б) уборка санузлов общественного пользования
- в) уборка после выезда гостя
- г) ежедневная уборка
- д) уборка забронированного номера
- е) промежуточная уборка

14. Каковы особенности проектирования жилого номера?

Тема №6. Технологии работы службы приема и размещения

1. Недостатками функциональной структуры управления гостиницей являются

- а) Длительность процедур принятия решений;
- б) Исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
- в) Появление тенденций чрезмерной централизации;
- г) Лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- д) Относительно застывшая организационная форма.

Ответ: _____

2. Требования предъявляемые к персоналу службы приема, размещения и выписки гостей:

- а) Прохождение профессиональной подготовки;
- б) Знание компьютера и специализированных программ;
- в) Не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- г) Поведение и внешний вид;
- д) Вредные привычки.

Ответ: _____

3. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:

- а) услуга «будильник/побудка»;
- б) визовая поддержка;
- в) вызов такси;
- г) обмен валюты;
- д) предоставление медицинской аптечки.

Ответ: _____

4. Обязательные услуги включенные в стоимость номера:

- а) безопасность;
- б) консьерж;
- в) туалетные принадлежности;
- г) обмен валюты;
- д) уборка номера.

Ответ: _____

5. Основная информация телефонограммы:

- а) фамилия и имя звонящего;
- б) причина звонка;
- в) дата и время телефонного звонка;
- г) сумма за разговор;
- д) дата рождения.

Ответ: _____

6. Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:

- а) ваучер;
- б) анкета гостя;
- в) карта гостя;
- г) таймшер;
- д) бланк клиента.

Ответ: _____

7. Служба, занимающаяся вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) служба обслуживания номерного фонда;
- б) служба приема и размещения;
- в) административная служба;
- г) финансовая служба;
- д) служба дополнительных услуг.

Ответ: _____

8. Книга отзывов и предложений хранится у:

- а) директора гостиницы;
- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора спир;
- д) охранника отеля.

Ответ: _____

9. Платежный документ гостя:

- а) фиксированный талон;
- б) таймшер;
- в) карта гостя;
- г) кредитная карта;
- д) ваучер.

Ответ: _____

10. Укажите срок подтверждения предоплаты:

- а) 3 дня;
- б) от несколько недель до одного дня;
- в) от месяца до одного дня;
- г) неделя;
- д) 1 день.

Ответ: _____

11. Взаимоотношения между франчайзером и франчайзи на этапе разработки и приобретения франчайзингового пакета, а также работы под торговой маркой осуществляются в следующей последовательности:

1. Контроль качества оказываемых услуг
2. Разработка проекта отеля
3. Дальнейшая поддержка и развитие бизнеса
4. Соблюдение единого стиля
5. Реклама и продвижение торговой марки
6. Обучение специалистов франчайзи
7. Расчеты между франчайзером и франчайзи

Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. Услуги с дополнительной платой	А) Массаж
2. Услуги без дополнительной платы	Б) Вызов скорой помощи
	В) Предоставление кипятка
	Г) Тренажерный зал
	Д) Цветочные киоски

А	Б	В	Г	Д

13. Показатели, определяющие бронирование:

- а) тип комнаты
- б) дата приезда и отъезда
- в) количество человек (взрослые/дети);
- г) срок проживания
- д) цена
- е) название фирмы,

Ответ: _____

14. Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии персонала гостиницы и гостя, называется _____.

Тема №7. Технологии работы административно-хозяйственной службы

1. Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала, укажите неверное утверждение:

- а) горничные, которые убирают жилые номера
- б) уборщики производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.
- в) горничные, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля

Ответ _____

2. Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп:

- а) уборка внутренних помещений и мест общего пользования
- б) уборка санузлов общего пользования
- в) оба варианта ответа верны

Ответ _____

3. Целью проведения генеральной уборки является:

- а) осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин
- б) убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем
- в) оба варианта ответа верны

Ответ _____

4. Книга отзывов и предложений хранится у:

- а) директора гостиницы;

- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора спир;
- д) охранника отеля.

Ответ: _____

5. Руководитель службы Housekeeping обычно подчиняется:

- а) управляющему (директору) гостиницы
- б) менеджеру службы бронирования
- в) метрдотелю

Ответ _____

6. Руководитель службы Housekeeping может самостоятельно решать следующие вопросы, укажите неверное утверждение:

- а) Распределять служебные обязанности между сотрудниками в рамках своей службы и в соответствии с правилами трудового распорядка, принятыми в гостинице
- б) Проводить подбор персонала в службу Housekeeping, оценивать качество работы своих сотрудников.
- в) Руководит финансово-хозяйственной деятельностью гостиницы в соответствии с действующим законодательством

Ответ _____

7. Каждую структурную единицу гостиницы связывают со службой Housekeeping определенные аспекты деятельности, укажите неверное утверждение:

- а) служба Housekeeping обеспечивает работу всех служб гостиницы. Её специалисты следят за бесперебойной подачей в гостинице электроэнергии, воды и тепла.
- б) работники службы Housekeeping отчитываются перед сотрудниками бухгалтерии за выданные им на покупку материальных ценностей или оплату услуг подрядчиков денежные средства
- в) работники службы Housekeeping занимаются подготовкой приходных кассовых ордеров для хранения

Ответ _____

8. Позиция гостиничного продукта на рынке определяется....

- а) по поведению конкурентов.
- б) на основе цен.
- в) с помощью государства.
- г) на основе выявления его качественных, ценовых и других преимуществ.

Ответ: _____

9. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
- б) на 5 категорий
- в) на 3 категории

Ответ: _____

10. 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

Ответ _____

11. Укажите подходы к классификации функций управления:

- а) формальные, неформальные;
- б) научные, экономические;
- в) общие, специфические.

12. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

13. Установите соответствие

1) Горничные	А) Уборка коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;
2) Уборщики	Б) Уборка жилых номеров
3) Уборщики производственных и служебных помещений	В) Уборка мастерских и технических помещений

А	Б	В

14. Перечислите категории уборочных работ:

Тема №8. Технологии формирования маркетинговой стратегии гостиничного предприятия

1. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- а) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- б) Предоставить информацию о доходе гостиницы

в) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы

Ответ: _____

2. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

а) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом

б) гостиница на морском побережье

в) гостиницы делового назначения

Ответ: _____

3. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

а) Оказание спа-услуг

б) Продажа алкогольных напитков

в) Перевозки воздушным транспортом

Ответ: _____

4. Что из перечисленного относится к подходам к определению качества услуг?

а) канализация

б) доступность

в) отопление

Ответ: _____

5. На рубеже XIX-XX вв. индустрия гостеприимства

а) превращается в важную отрасль.

б) теряет свою актуальность

в) только начинает набирать обороты

Ответ: _____

6. Для достижения целей правильного позиционирования и завоевания прочных позиций в конкурентной борьбе гостиничному менеджменту необходимо...

а) Оказывать грамотное давление на конкурентов.

б) Держать стоимость услуг в строгой ценовой политике.

в) Уметь проводить дифференциацию своих продуктов и услуг.

г) Подкупать конкурентов.

Ответ: _____

7. Формирование концепции гостиничного продукта должно быть основано...

а) На политике рекламы.

б) По мнению конкурентов.

в) На основе мнения персонала.

г) Исключительно на предварительной оценке спроса и предложения на рынке.

Ответ: _____

8. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы финансового 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.

Ответ: _____

9. Ликвидность - это:

- а) соотношение прибыли к объему разных финансовых обязательств;
- б) эффективность использования материальных ценностей;
- в) платежеспособность гостиницы, ее возможность в срок погашать текущие обязательства;
- г) основной показатель финансового состояния гостиничной организации;

Ответ: _____

10. Финансовые менеджеры преимущественно должны действовать в интересах:

- а) рабочих и служащих;
- б) стратегических инвесторов;
- в) собственников (акционеров).

11. Расположите в соответствующем порядке бизнес-подпроцессы предприятия гостиничного бизнеса:

- а) маркетинг;
- б) логистика;
- в) производство;
- г) продажи;
- д) прием и обслуживание гостей;
- е) всестороннее обеспечение функционирования предприятия.

12. Установите соответствие

1. 1 группа – искусство и развлечения	А) театры
2. 2 группа – активный отдых населения	Б) казино
3. 3 группа – азартные игры	В) музыкальные автоматы
	Г) парки
	Д) спортивные площадки
	Е) игровые автоматы

А	Б	В	Г	Д	Е

13. Вставьте пропущенное слово

Практика продажи предприятиям права на использование своего товарного знака под контролем и под защитой закона дает возможность владельцу существенно расширить масштабы своего бизнеса без значительных единовременных и текущих затрат. На этой основе начали складываться определенные правила ведения дел владельца товарного знака - _____ с предприятиями, которые приобрели лицензии - _____ с целью их использования, т. е. отношения _____.

Тема №9. Технологии работы финансовой службы гостиничного Предприятия. Организация финансовой службы

1. Первым этапом разработки финансового плана является разработка:

- а) стратегии финансирования
- б) прогнозного баланса активов и пассивов
- в) прогнозного плана доходов и расходов
- г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат

Ответ: _____

2. Каковы основные источники формирования основных средств предприятия?

- а) средства учредителей и кредиты;
- б) прибыль и амортизационные отчисления;
- в) средства учредителей, собственные средства и кредиты.

Ответ: _____

3. Из каких элементов складываются оборотные средства предприятия:

- а) денежные средства и материальные запасы;
- б) оборотные фонды и фонды обращения;
- в) денежные средства, материальные запасы, незавершенное производство.

Ответ: _____

4. Что из перечисленного не относится к функциям финансового менеджмента гостиницы:

- а) анализ финансовой отчетности;
- б) прогнозирование средств;
- в) поддержание конкурентных услуг;
- г) получение займов и кредитов;
- д) операции с инвестициями.

Ответ: _____

5. Финансовые менеджеры преимущественно должны действовать в интересах:

- а) рабочих и служащих;
- б) стратегических инвесторов;
- в) собственников (акционеров).

Ответ: _____

6. Показатель рентабельности активов используется как характеристика:

- а) прибыльности вложения капитала в имущество гостиницы;
- б) текущей ликвидности;
- в) структуры капитала.

Ответ: _____

7. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)

Ответ: _____

8. Ликвидность - это:

- а) соотношение прибыли к объему разных финансовых обязательств;
- б) эффективность использования материальных ценностей;
- в) платежеспособность гостиницы, ее возможность в срок погашать текущие обязательства;
- г) основной показатель финансового состояния гостиничной организации

Ответ: _____

9. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы финансового 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.

Ответ: _____

10. Перед каждым сотрудником стоит важная и непростая задача...

- а) Продавать услуги, вне зависимости заинтересованности потребителя.
- б) Создавать атмосферу гостеприимства, в которой все гости будут чувствовать себя комфортно.
- в) Советовать руководству.
- г) Указывать руководству на недостатки производства.

Ответ: _____

11. Установите правильную последовательность уборки гостиницы ...

- а) Текущая ежедневная уборка.

- б) Генеральная уборка.
- в) Уборка забронированных номеров.
- г) Экспресс-уборка или промежуточная уборка.

Ответ: _____

12. Установите соответствие:

ОТДЕЛ	ФУНКЦИИ
1.Планово-экономический отдел	а) Ведение синтетического учета; учет расчетов с дебиторами и кредиторами; составление и представление бухгалтерской и налоговой отчетности.
2.Бюджетный комитет	б) Выработка рамочных ограничений (основные цели и задачи, прогноз условий деятельности и пр.) координация работы по составлению бюджета, проверка на реалистичность; утверждение бюджета; контроль за исполнением бюджета.
3.Бухгалтерия	в) Разработка и корректировка лимитов, норм и нормативов и пр., оказание информационной и методической помощи разработчикам операционных бюджетов по центрам ответственности координация операционных бюджетов, разработка финансовых бюджетов, консолидация бюджетов; распределение расходов; анализ отклонений.

А	Б	В

13. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента гостиницы:

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

Ответ: _____

14. Вставьте пропущенные слова.

В целом _____ менеджмент гостиничного предприятия связан с принятием владельцами или руководством гостиницы _____ решений, направленных на _____ прибыли, _____ стабильности работы гостиничного предприятия на рынке услуг средств размещения, достижение гостиничным предприятием _____ и _____ целей, _____ рисков.

Тема №10. Технологии работы службы безопасности гостиничного предприятия. Организация безопасности в гостинице

1. 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

Ответ: _____

2. Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также

- а) их правильное проектирование, монтаж и обслуживание
- б) их назначение и автоматизация
- в) их ремонт

Ответ: _____

3. Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

- а) контроль доступа на объект
- б) комплекс мер по противопожарной защите
- в) охранная сигнализация и видеонаблюдение
- г) все варианты

Ответ: _____

4. Назначение системы охранной сигнализации:

- а) эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места
- б) оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны)
- в) документирование информации
- г) все варианты

Ответ: _____

5. Обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа осуществляется:

- а) Система блокирования дверей
- б) Система охранной сигнализации
- в) Система управления доступом
- г) Все варианты

Ответ: _____

6. Назначение какой системы является обеспечение визуального контроля над обстановкой на объекте?

- а) Системой телевизионного наблюдения
- б) Системой визуально звукового оповещения
- в) Системой охраны
- г) все варианты

Ответ: _____

7. Отвечает ли система безопасности гостиничного комплекса за защиту технической базы компьютера?

- а) да
- б) нет

Ответ: _____

8. Для повышения квалификации персонала регулярно проводятся:

- а) занятия по физической и боевой подготовке
- б) занятия по правилам пользования аппаратурой комплекса безопасности
- в) проверки знаний в области безопасности
- г) все варианты

Ответ: _____

9. Какие из угроз безопасности гостиницы относятся к внутренним?

- а) Неудовлетворительное состояние финансов, внутренней инфраструктуры, управления.
- б) Неразвитость транспортной, информационной, коммунальной систем обеспечения.
- в) Неблагоприятная экологическая ситуация в регионе.
- г) Природные, техногенные, экологические, социальные.

Ответ: _____

10. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

- а) Транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе.
- б) Торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы.
- в) Состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов.
- г) Совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

Ответ: _____

11. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А

- г) категория В
 д) категория DL
 Ответ: _____

12. Установите соответствия:

1. Модель Ритца	А) В добровольные гостиничные цепи независимо от страны расположения под единой торговой маркой объединяются гостиницы, выдерживающие определенные наборы и стандарты услуг.
2. Модель Ке- монси Уилсона	Б) Основное внимание в этих отелях уделяется поддержанию европейских традиций изысканности и аристократизма, но в настоящее время эта модель переживает кризис.
3. Модель независимых гостиничных цепочек	В) ориентирована на большую гибкость в сочетании с достаточно высокими стандартами обслуживания.

А	Б	В

13.. Что включает в себя система безопасности гостиницы?

- а) Организованная совокупность специальных мер и средств обеспечения безопасности.
 б) Совокупность охранных действий службы безопасности.
 в) Совокупность технических средств обеспечения безопасности.
 г) Наличие зон безопасности и их инженерно-техническое оборудование.
 Ответ: _____

14. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи на три категории, назовите их:

Тема №11. Технологии предоставления телекоммуникационных услуг

1. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 5-ти звездочных гостиниц:

- а) будильное устройство,
- б) подогрев пола в ванной комнате,
- в) кнопка вызова обслуживающего персонала,
- г) мини-сейф,
- д) бассейн с сауной,
- е) швейцар при входе в гостиницу,
- ж) парковка автомобиля.

Ответ: _____

2. Где должна быть размещена информация об услугах, предоставляемых гостиницей:

- а) в гостиничном номере;
- б) в холле гостиницы;
- в) на каждом этаже гостиницы;
- г) на вывеске у входа в здании.

Ответ: _____

3. Где размещается информация о правилах пользования электробытовыми приборами:

- а) в холле гостиницы;
- б) в гостиничном номере;
- в) на каждом этаже гостиницы.

Ответ: _____

4. Какая информация должна быть указана на вывеске гостиницы:

- а) порядок проживания в гостинице;
- б) юридический адрес;
- в) фирменное наименование;
- г) режим работы;
- д) сведения об исполнителе и номер его контактного телефона
- е) свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории.

Ответ: _____

5. Найдите в приведенном списке основные виды френчайзинга

- а) деловой
- б) потребительский
- в) товарный
- г) конверсионный

Ответ: _____

6. Найдите в приведенном списке элементы мерчендайзинга

- а) динамичная презентация товаров

- б) ориентация на эмоциональное восприятие товаров целевыми группами покупателей
 - в) подражание известным торговым маркам
 - г) прогноз полных потребительских затрат
- Ответ: _____

7. Найдите в приведенном списке корпорации, которыми были занесены в Россию идеи мерчендайзинга

- а) «Frito-Pit»
- б) «Philip Morris»
- в) «Pepsico»
- г) «Unilever»

Ответ: _____

8. Основная информация телефонограммы:

- а) фамилия и имя звонящего;
- б) причина звонка;
- в) дата и время телефонного звонка;
- г) сумма за разговор;
- д) дата рождения.

Ответ: _____

9. Назначение какой системы является обеспечение визуального контроля над обстановкой на объекте?

- а) Системой телевизионного наблюдения
- б) Системой визуально звукового оповещения
- в) Системой охраны
- г) все варианты

Ответ: _____

10. Книга отзывов и предложений хранится у:

- а) директора гостиницы;
- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора спир;
- д) охранника отеля.

Ответ: _____

11. Определите последовательность стадий телефонного разговора:

- а) прием информации
- б) прием телефонного звонка;
- в) прием звонка и телефонограммы;
- г) соединение с номером гостя.

Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. франшиза	А) это человек или компания, которая покупает возможность обучения и помощь при создании бизнеса у франчайзера
2. франчайзи	Б) платежи, которые покупатель франшизы регулярно выплачивает компании за то, что пользуется ее брендом, опытом, деловой репутацией и технологией.
3. роялти	В) лицензия, когда один предприниматель продает другому право пользоваться брендом и наработанным годами опытом.

А	Б	В

13. Найдите в приведенном списке 2 основных вида взаимоотношений в системе франчайзинга.

- а) общий
- б) региональный
- в) подвижный
- г) индивидуальный

Ответ: _____

14. Напишите 4 фактора, являющиеся предпосылками к зарождению мерчандайзинга как единой системы.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Тема №12. Технологии организации отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг

1. Парикмахерская, бассейн, сауна, массажный кабинет, солярий и т.п. относится к обязанностям...?

- а) дополнительной службы
- б) службы приема и размещения
- в) коммерческой службы
- г) службы дополнительных услуг

Ответ: _____

2. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг...?

- а) заказ билетов в театр

- б) кофе брейки
- в) предоставление информации о достопримечательностях
- г) услуги переводчиков

Ответ: _____

3. В каком из нормативных документов утвержден список услуг без дополнительной платы?

- а) Положение о классификации гостиниц и других средств размещения
- б) Закон о защите прав потребителя
- в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

Ответ: _____

4. Время, в течении которого отель должен устранить недостаток оказанной услуги с момента предоставления потребителем такого требования.

- а) 2 часа
- б) 5 часов
- в) 1 час
- г) 1,5 часа

Ответ: _____

5. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами- спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет – это...

- а) мотель
- б) ротель
- в) фотель
- г) ботель

Ответ: _____

6. Гостиничные услуги делятся на:

- а) материальные
- б) обслуживание в номерах
- в) косметические
- г) социально-культурные

Ответ: _____

7. К платным гостиничным услугам относится:

- а) Побудка
- б) Заказ билетов в театр
- в) Предоставление комплекта одноразовой посуды в номер
- г) Медицинская помощь
- д) Массаж

Ответ: _____

8. На какую категорию гостей рассчитаны апарт-отели?

- а) бизнесмены
- б) семейные туристы
- в) пенсионеры

Ответ: _____

9. Спортивный и оздоровительный туризм развивает человека в таких направлениях как

- а) Оздоровление
- б) Политика
- в) Духовность

Ответ: _____

10. Реабилитационные центры относятся:

- а) к лечебно-оздоровительным заведениям
- б) к лагерям труда
- в) к лагерям отдыха
- г) к пансионатам
- д) к хостелам

Ответ: _____

11. Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

- а) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
- б) развитие системного подхода в розничной торговле
- в) торговля с минимумом необходимых услуг.
- г) торговля на широких площадках
- д) торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
- е) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. Услуги с дополнительной платой	А) Массаж
2. Услуги без дополнительной платы	Б) Вызов скорой помощи
	В) Предоставление кипятка
	Г) Тренажерный зал
	Д) Цветочные киоски

А	Б	В	Г	Д

13. Вставьте пропущенное слово

Современные _____ предприятия предоставляют широкий спектр _____ услуг для своих проживающих и посетителей для максимального удовлетворения их нужд и запросов.

14. Перечислите основные санитарно-гигиенические и ветеринарно-санитарные правила и нормы, которые должны соблюдать гости при заселении в гостиницу с животными.

Тема №13. Технологии работы оздоровительного центра в отеле

1. Профилактика и лечение с использованием целебных свойств растений – это:

- а) ароматерапия
- б) физиотерапия
- в) фитотерапия
- г) талассотерапия

Ответ: _____

2. Что из перечисленного не относится к процедурам талассотерапии?

- а) лимфодренаж
- б) электрофорез
- в) массаж
- г) подводный душ

Ответ: _____

3. Такие процедуры, как очищение кожи, маски, депиляция, макияж, маникюр, педикюр относятся к:

- а) косметологии
- б) бальнеотерапии
- в) фитотерапии
- г) физиотерапии

Ответ: _____

4. Что относится к вспомогательным услугам оздоровительного центра?

- а) бассейн

- б) тренажерный зал
 - в) сауна
 - г) раздевалка
- Ответ: _____

5. Перед каждым сотрудником стоит важная и непростая задача...

- а) Продавать услуги, вне зависимости заинтересованности потребителя.
- б) Создавать атмосферу гостеприимства, в которой все гости будут чувствовать себя комфортно.
- в) Советовать руководству.
- г) Указывать руководству на недостатки производства.

Ответ: _____

6. Реабилитационные центры относятся:

- а) к лечебно-оздоровительным заведениям
- б) к лагерям труда
- в) к лагерям отдыха
- г) к пансионатам
- д) к хостелам

Ответ: _____

7. Спортивно-оздоровительный туризм это

- а) эффективное средство физического и нравственного совершенствования человека. Средство физического воспитания и активного отдыха, проводимого в здоровых горных условиях. Восхождение на горные вершины со спортивной или исследовательской целью
- б) эффективное средство духовного и физического развития личности, воспитания бережного отношения к природе, взаимопонимания и взаимоуважения между народами и нациями;
- в) Форма "народной дипломатии" основанной на реальном знакомстве с жизнью, историей, культурой, обычаями народов, наиболее демократичный вид отдыха, характеризующийся специфической формой народного творчества, свободным выбором формы собственной активности всех социально-демографических групп населения, начиная с детей дошкольного возраста заканчивая пенсионерами

Ответ: _____

8. Спортивный и оздоровительный туризм развивает человека в таких направлениях как

- а) Оздоровление
- б) Политика
- в) Духовность

Ответ: _____

9. От чего зависит ассортимент оздоровительных услуг?

- а) времени года
- б) звездности отеля
- в) местоположения и направленности отеля

Ответ: _____

10. Какие оздоровительные услуги являются основными в гостиницах?

- а) тренажерный зал
- б) сауна
- в) паровые кабины
- г) бар

Ответ: _____

11. Составьте схему последовательности проведения уборочных работ:

- а) текущая уборка
- б) уборка после выезда гостя
- в) забронированные номера
- г) экспресс- уборка
- д) табличка на двери «Просьба убрать номер».

Ответ: _____

12. Установите соответствие.

1. 1 группа – искусство и развлечения	А) театры
2. 2 группа – активный отдых населения	Б) казино
3. 3 группа – азартные игры	В) музыкальные автоматы
	Г) парки
	Д) спортивные площадки
	Е) игровые автоматы

А	Б	В	Г	Д	Е

13. В возрастающей последовательности расположите сетевые структуры высшего класса в Северной Америке и за ее пределами...

- а) Canadian Pacific
- б) Marriott, Hyatt
- в) Sheraton
- г) FourSeasons

Ответ: _____

14. Какие существуют варианты клубных карт (абонементов) на посещение оздоровительных центров в отелях?

Тема №14. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы

1. Принцип многообразия коммуникативного воздействия, согласно В.М. Шепелю, предполагает использование в процессе самопрезентации различных ...

- а) стилей речи
- б) стилей одежды
- в) вербальных и невербальных средств общения

Ответ: _____

2. Принцип гармонии визуального образа, согласно В.М. Шепелю, предполагает соответствие пропорций, силуэта, цветовой гаммы наряда и макияжа ...

- а) особенностям внешности человека
- б) классическому стилю
- в) модным тенденциям

Ответ: _____

3. Индивидуальный имидж – это ...

- а) упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный, устойчивый образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей
- б) устойчивый, эмоционально окрашенный, целенаправленно или стихийно формируемый у общественности образ человека
- в) совокупность всех представлений индивида о себе, сопряженная с его отношением к себе или к отдельным своим качествам

Ответ: _____

4. Перед каждым сотрудником стоит важная и непростая задача...

- а) Продавать услуги, вне зависимости заинтересованности потребителя.
- б) Создавать атмосферу гостеприимства, в которой все гости будут чувствовать себя комфортно.
- в) Советовать руководству.
- г) Указывать руководству на недостатки производства.

Ответ: _____

5. Кого сегодня во всем мире называют отцом современного ресторана?

- а) Г. Мур
- б) М. Буланже
- в) В. Парето

Ответ: _____

6. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема, размещения выписки гостей:

- а) прохождение профессиональной подготовки
- б) знание компьютера и специализированных программ
- в) не заниматься посторонними делами на рабочем месте
- г) хорошие поведение и внешний вид
- д) отсутствие вредных привычек

Ответ: _____

7. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- а) служба обслуживания;
- б) служба бронирования;
- в) служба приема и размещения;
- г) поэтажная и хозяйственная служба.

Ответ: _____

8. Какое правило безопасности необходимо соблюдать горничным?

- а) не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
- б) никогда не держать ключи от номеров при себе, оставлять их на рабочей тележке;
- в) при уборке номера дверь в него должна быть закрыта и вход перекрыт рабочей тележкой;
- г) горничная не должна докладывать о подозрительных клиентах, это не входит в ее полномочия

Ответ: _____

9. Для повышения квалификации персонала регулярно проводятся:

- а) занятия по физической и боевой подготовке
- б) занятия по правилам пользования аппаратурой комплекса безопасности
- в) проверки знаний в области безопасности
- г) все варианты

Ответ: _____

10. Что входит в обязанности работника в области охраны труда

- а) обеспечить хранение выданной спецодежды;
- б) соблюдать режим труда и отдыха;
- в) немедленно принять меры к предотвращению аварийной ситуации на рабочем месте;
- г) проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ.

Ответ: _____

11. Установите последовательность уборки:

- а) номера по просьбе гостей
- б) номера под заезд
- в) номера с текущей уборкой
- г) номера после выезда
- д) номера, заезд в которые назначен не в текущий день
- е) освободившиеся номера
- ж) забронированные номера

Ответ: _____

12. Установите соответствия:

1. Униформа для руководящего состава (старших менеджеров)	а) В отделке этой униформы обычно используются ткани разных цветов, различные золотые ленты и т.д. Если брюки и пальто черные, а отделка на них красная, то пелерина может быть также красного цвета. Естественно, весь костюм, включая головной убор, выполняется в единой цветовой гамме.
2. Униформа для официантов	б) Классическим вариантом является «черный низ, белый верх». Костюм представляет из себя рубашку, жилетку или короткий пиджак (спенсер), брюки черного цвета или юбки. В качестве аксессуара традиционно используется галстук-бабочка, хотя в последнее время она часто заменяется бантиком. Возможно также использование красивых фартуков, которые позволяют униформе дольше сохранять свой внешний вид.
3. Униформа для швейцара	в) Костюм выполнен, как правило, в классической форме. Однако пиджаки или жилеты обычно выполняются из тканей фирменного или просто достаточно яркого цвета, и на них обязательно наносится логотип гостиницы.
4. униформа сотрудников службы приема и размещения	г) Этот тип униформы представляет из себя классический костюм, двойку или тройку. Иногда, особенно в ресторанах, предпочтение отдается фрачной группе.

А	Б	В	Г

13. Найдите утверждение, которое НЕ является фактором, формирующим рынок услуг.

- а) Уровень развития техники и технологии,
- б) Сырьевой потенциал,
- в) Налоговый режим,
- г) Дифференцирование задач

14. Перечислите типы имиджа:

Тема №15. Технологии оказания услуг питания

1. Обеспечением гостей услугами питания (Food Services) в гостиницах заняты подразделения общественного питания, включающие в себя:

- а) кафе
- б) бары
- в) службу Room Service (обслуживание в номерах)
- г) все ответы правильные

Ответ _____

2. Стоимость мини-бара рассчитывается?

- а) в пол-цены проживания
- б) больше цены проживания за сутки
- в) у каждой гостиницы по-разному

Ответ _____

3. Как гость может пользоваться мини-баром?

- а) ключ от него может вкладываться в конверт и вручаться гостю на Reception
- б) мини-бар не закрывают ключом и его содержимое постоянно доступно гостям
- в) оба ответа верны

Ответ _____

4. Менеджер службы Room Service занимается:

- а) следит за правильной сервировкой столов, подносов
- б) отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей
- в) проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

Ответ _____

5. Супервайзер мини-бара:

- а) заказывает продукцию со склада;
- б) распределяет объем работ;
- в) составляет графики выхода на работу подчиненных (сотрудников мини-бара);
- г) все ответы верны

Ответ _____

6. Официант отдела Room Service:

- а) обслуживает гостей;
- б) поддерживает чистоту и порядок в помещении Room Service;
- в) отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей
- г) все ответы верны

Ответ _____

7. Сколько смен у сотрудников отдела?

- а) 2 смена
- б) 3 смена
- в) 4 смены

Ответ _____

8. Для эффективного использования техники продаж, важно:

- а) рекомендовать наиболее часто заказываемые гостями блюда и напитки;
- б) гостям, которые спешат, необходимо предлагать блюда, требующие меньше времени для приготовления;
- в) гостям, которые придерживаются диеты, необходимо предлагать менее жирную, менее калорийную пищу;
- г) все ответы верны

Ответ _____

9. Сотрудник службы Room Service должен знать предлагаемые гостям продукты:

- а) закуски и салаты;
- б) ассортимент горячих блюд;
- в) десерты;
- г) винную карту и другие алкогольные напитки
- д) все ответы верны

Ответ _____

10. Сколько по времени должны доставляться напитки гостю?

- а) 15 минут
- б) 25 минут
- в) 10 минут

Ответ _____

11. Напишите последовательность подаваемых блюд на банкете-коктейле:

- а) горячие закуски,
- б) фрукты,
- в) горячие напитки (чай, кофе),
- г) аперитив, затем холодные закуски,
- д) десерт.

12. Установите соответствия:

1. Мольтоны	А) соответствуют форме и размерам используемых на том или ином предприятии столов и, как правило, свисают со всех сторон на 25-35 см
2. Скатерти	Б) используются квадратной формы и размерами 40 x 40 см, 50 x 50 см, 60 x 60 см.
3. Салфетки	В) нижние покрывала из фланели, тонкого войлока или искусственной ткани.
4. Ручники официантские	Г) используются для подачи блюд и обслуживания клиентов.

А	Б	В	Г

13. Обед должен быть доставлен в течение:

- а) 15-30 минут
- б) 25-40 минут
- в) 30-60 минут

Ответ _____

14. Кто осуществляет контроль над потреблением продукции из минибара и пополнение запасов?

Ответ _____

Тема №16. Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле

1. Автоматический спуск лифтов вниз и полная их блокировка необходимы

- а) при возникновении пожара
- б) при теракте
- в) при распространении дыма

Ответ: _____

2. Наиболее распространенным в современной гостиничной практике является использование автономных замков с пластиковой карточкой системы:

- а) Ving Card
- б) Master Card
- в) Visa

Ответ: _____

3. Техническая укрепленность здания гостиницы необходима для...

- а) препятствия несанкционированному проникновению в здания гостиничного комплекса
- б) сейсмоустойчивости
- в) продления срока службы здания

Ответ: _____

4. Найдите как осуществляется обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа

- а) с помощью системы блокирования дверей
- б) с помощью системы охранной сигнализации
- в) с помощью системы управления доступом
- г) все вышеперечисленное

Ответ: _____

5. Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат (несколько вариантов ответа)

- а) внешний периметр гостиничного комплекса
- б) парковки автотранспорта
- в) соседние здания
- г) служебные помещения

Ответ: _____

6. Назначение какой системы является обеспечение визуального контроля над обстановкой на объекте?

- а) системой телевизионного наблюдения
- б) системой визуально звукового оповещения
- в) системой охраны
- г) все варианты

Ответ: _____

7. Какими обязательными средствами должна быть оборудована гостиница:

- а) кондиционерами,
- б) системой видеонаблюдения,

- в) системой противопожарной защиты,
- г) системой охранной сигнализации.

Ответ: _____

8. Отвечает ли система безопасности гостиничного комплекса за защиту технической базы компьютера?

- а) да
- б) нет

Ответ: _____

9. Назначение системы охранной сигнализации:

- а) эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места
- б) оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны)
- в) документирование информации
- г) все варианты

Ответ: _____

10. Обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа осуществляется:

- а) Система блокирования дверей
- б) Система охранной сигнализации
- в) Система управления доступом
- г) все варианты

Ответ: _____

11. С целью формирования психологической устойчивости и мотивации безопасной работы установите правильную последовательность информирования работников по безопасности труда:

- а) об условиях труда на их рабочих местах;
- б) о политике и целях организации в области охраны труда;
- в) о предоставляемых работнику гарантиях и компенсациях;
- г) о средствах индивидуальной защиты;
- д) о существующих уровнях профессиональных рисков.

Ответ: _____

12. Установите соответствие

1. Постпродажный сервис	А) предпродажная подготовка и услуги непосредственно при продаже.
2. Гарантийный сервис	Б) все виды услуг, оказываемых потребителю с момента поступления продукции в его владение до ее утилизации.

3.Предпродажный сервис	В) при участии потребителя и поставщика проведение комплекса мероприятий по обеспечению эффективности работы изделия до выработки им своего расчетного ресурса.
4.Послегарантийный сервис	Г) обеспечение уровня технико-эксплуатационных характеристик продукта в границах запрограммированных параметров

А	Б	В	Г

13. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос
- б) профессионализм
- в) качество
- г) услуга
- д) спрос
- е) специалист
- ж) деятельность
- з) потребность
- и) услуга.

Ответ: _____

14. Вставьте пропущенное слово:

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.

Тема №17. Жалобы гостей и технологии их урегулирования.

Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания

1. В мире на данный момент насчитывается столько отелей различного уровня:

- а) более 300 000
- б) более 200 000
- в) более 150 000

Ответ: _____

2. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:

- а) социологический метод

- б) метод тестирования
- в) метод картографии

Ответ: _____

3. 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.

Ответ: _____

4. Какой бланк заполняет сотрудник при переводе гостя из одного номера в другой?

- а) Room Relocation
- б) Room Transfer
- в) Room Change

Ответ: _____

5. Сколько экземпляров должно быть в бланке «размещения на перевод из одного номера в другой»?

- а) 2
- б) 3
- в) 4
- г) 5

Ответ: _____

6. Что НЕ должно быть указано в бланке «размещения на перевод из одного номера в другой»?

- а) дата перевода
- б) должность и фамилия работника, совершающего перевод
- в) стоимость прежнего и нового номера
- г) причина смены номера

Ответ: _____

7. Книга отзывов и предложений хранится у:

- а) директора гостиницы;
- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора спир;
- д) охранника отеля.

Ответ: _____

8. Какими обязательными средствами должна быть оборудована гостиница:

- а) кондиционерами,

- б) системой видеонаблюдения,
- в) системой противопожарной защиты,
- г) системой охранной сигнализации.

Ответ: _____

9. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 3-х звездочных гостиниц:

- а) кондиционирование воздуха во всех помещениях,
- б) телефонная связь из номера внутренняя в 100% номеров,
- в) телефонная связь из номера прямая с городской сетью в 100% номеров,
- г) площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м.,
- д) санузел в каждом номере,
- е) телевизор цветной в каждом номере,
- ж) мини-бар.
- з) ежедневная смена полотенец,
- и) ежедневная смена белья.

Ответ: _____

10. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

Ответ: _____

11. Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:

- а) объяснение;
- б) разделение;
- в) объединение;
- г) конфликт.

Ответ: _____

12. Установите соответствия между типами и формами жалоб гостей:

1. Жалобы на сервис	А) Устные жалобы клиентов
2. Жалобы на отношение сотрудников отеля	Б) Запись в книгу отзывов и предложений

3. Жалобы на оборудование и мебель	В) Запись в книгу отзывов и предложений
------------------------------------	---

А	Б	В

13. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение

14. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

Шкала оценивания: 14 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:

14-10 баллов соответствуют оценке «отлично»;

9-6 баллов – оценке «хорошо»;

5-3 баллов – оценке «удовлетворительно»;

2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ (КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ)

1. Технологии бронирования в гостиничном деле. Системы бронирования (на примере конкретной курской гостиницы).
2. Технология деятельности службы приёма и размещения гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы)
3. Технология деятельности службы безопасности гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
4. Технология деятельности вспомогательных служб гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
5. Технология деятельности инженерно-технической службы гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
6. Технология деятельности коммерческой службы гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
7. Технология культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретной курской гостиницы).
8. Технология обслуживания иностранных туристов (на примере конкретной курской гостиницы).
9. Технологии транспортного обслуживания туристов (на примере конкретной курской гостиницы).
10. Технологии экскурсионного обслуживания (на примере конкретной курской гостиницы).
11. Функционирование службы питания в гостинице (на примере конкретной курской гостиницы).
12. Информационные технологии в гостиничном бизнесе (на примере конкретной курской гостиницы).
13. Технология работы подразделений малых гостиниц в России (на примере конкретной курской гостиницы).
14. Новые виды гостиничных услуг и прогрессивные технологии обслуживания (на примере конкретной курской гостиницы).
15. Технологии внедрения и продвижения дополнительных услуг в гостинице (на примере конкретной курской гостиницы).
16. Технологии обслуживания клиентов в гостиницах 5 и 4 звезды (на примере конкретной курской гостиницы).
17. Технологии обслуживания VIP клиентов в гостинице (на примере конкретной курской гостиницы).
18. Технологии проведения бизнес-мероприятий в гостиницах (на примере конкретной курской гостиницы).
19. Инновационные технологии в гостиничном деле (на примере конкретной курской гостиницы).

20. Технологии ресторанного обслуживания в гостиничном хозяйстве (на примере конкретной курской гостиницы).
21. Технологии продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной курской гостиницы).
22. Технологии рекламной деятельности в гостинично-ресторанном бизнесе (на примере конкретного курского гостинично-ресторанного комплекса).
23. Технологии обслуживания лиц с ОВЗ в гостинице (на примере конкретной курской гостиницы).
24. Технология обслуживания детей на предприятии питания (на примере конкретной курской гостиницы).
25. Технология деятельности службы анимации (на примере конкретной курской гостиницы).
26. Технологии оценки лояльности клиентов гостиницы. Внедрение программы лояльности (на примере конкретной курской гостиницы).
27. Совершенствование системы управления ресторана на основе информационных технологий (на примере конкретного курского ресторана).
28. Технологии деятельности сетевых предприятий питания (на примере конкретной курской гостиницы).
29. Технологии организации мероприятий по привлечению клиентов в ресторанном деле (на примере конкретного курского ресторана).
30. Технологии продвижения ресторанного продукта (на примере конкретного курского ресторана).
31. Технологии оценки лояльности клиентов ресторана. Внедрение программы лояльности (на примере конкретного курского ресторана).
32. Технологии банкетного обслуживания в ресторане (на примере конкретного курского ресторана).
33. Технология работы службы Room-service гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
34. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы (на примере конкретной курской гостиницы).
35. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость» (на примере конкретной курской гостиницы).

Шкала оценивания курсовых работ (или курсовых проектов): 100-балльная.

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

85-100 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема курсовой работы раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; курсовая работа демонстрирует способность автора к сопоставлению, анализу и обобщению; структура курсовой работы четкая и логичная; изучено большое количество актуальных источников, включая дополнительные источники, корректно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобраны убедительные примеры; основные положения доказаны; сделан

обоснованный и убедительный вывод; сформулированы мотивированные рекомендации; выполнены требования к оформлению курсовой работы.

70-84 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема курсовой работы раскрыта, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура курсовой работы логична; изучены основные источники, правильно оформлены ссылки на источники; приведены уместные примеры; основные положения и вывод носят доказательный характер; сделаны рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении курсовой работы.

50-69 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема курсовой работы раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; отмечаются отступления от рекомендованной структуры курсовой работы; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены самые общие примеры или недостаточное их количество; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; рекомендации носят формальный характер; имеются недочеты в содержании и (или) оформлении курсовой работы.

0-49 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема курсовой работы не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; структура курсовой работы нечеткая или не определяется вообще; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами; не соблюдаются требования к оформлению курсовой работы.

2.2 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1. Из скольких основных элементов состоит туристских продукт?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Ответ: _____

1.2. Требования к бизнес-отелям:

- а) наличие анимационной службы
- б) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- в) питание только шведский стол

Ответ: _____

1.3. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

- а) Англии
- б) Германии
- в) Франции

Ответ: _____

1.4. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- а) сколько стоит номер в гостинице
- б) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
- в) фамилии туристов

Ответ: _____

1.5. Кого сегодня во всем мире называют отцом современного ресторана?

- а) Г. Мур
- б) М. Буланже
- в) В. Парето

Ответ: _____

1.6. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
- б) на 5 категорий
- в) на 3 категории

Ответ: _____

1.7. На рубеже XIX-XX вв. индустрия гостеприимства

- а) превращается в важную отрасль.
- б) теряет свою актуальность
- в) только начинает набирать обороты

Ответ: _____

1.8. Первый ресторан в США под названием «Дельмонико» был открыт в

- а) Вашингтоне
- б) Флориде
- в) Нью-Йорке

Ответ: _____

1.9. Определите формы реорганизации юридического лица:

- а) слияние;
- б) присоединение;
- в) разделение;
- г) выделение;
- д) преобразование;
- е) все вышеперечисленное.

Ответ: _____

1.10. Можно ли создать гостиницу или иное средство размещения в форме общества с дополнительной ответственностью:

- а) да;
- б) нет.

Ответ: _____

1.11. Определите учредительный документ для полного товарищества:

- а) учредительный договор;
- б) устав;
- в) учредительный договор и устав.

Ответ: _____

1.12. Определите учредительный документ для общества с ограниченной ответственностью:

- а) учредительный договор;
- б) устав;
- в) учредительный договор и устав.

Ответ: _____

1.13. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- а) наличие мебели
- б) нахождение в центре города
- в) использование современных технологий

- г) обученный персонал
 - д) экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации
- Ответ _____

1.14. 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

Ответ _____

1.15. Гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение – это:

- а) гостиницы для отдыха;
- б) гостиницы для постоянного проживания;
- в) гостиницы делового назначения;
- г) верного ответа нет.

Ответ _____

1.16. Гостиницы, работающие по системе «Все включено», предоставляют такие услуги как:

- а) размещение и только завтрак;
- б) размещение + 2-хразовое питание с вариацией завтрак-обед или завтрак-ужин;
- в) размещение + трехразовое питание;
- г) размещение + 4-хразовое питание с включением алкогольных напитков.

Ответ _____

1.17. Основные формы зданий гостиниц бывают:

- а) П-образными
- б) Угловыми
- в) К-образными
- г) Звездоугольными

1.18. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование это:

- д) Сьюит
- е) Апартамент
- ж) Люкс
- з) Студия

1.19. Какой вход необходимо обязательно проектировать в любой гостинице?

- а) основной вход в здание для гостей

- б) вход в ресторан
- в) служебный вход

1.20. Взаимное расположение структурных элементов здания формирует объемно-планировочные схему:

- а) техническую
- б) вспомогательную
- в) центрическую

1.21. Основная информация телефонограммы:

- е) фамилия и имя звонящего;
- ж) причина звонка;
- з) дата и время телефонного звонка;
- и) сумма за разговор;
- к) дата рождения.

Ответ: _____

1.22. Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:

ваучер;

- е) анкета гостя;
- ж) карта гостя;
- з) таймшер;
- и) бланк клиента.

Ответ: _____

1.23. Служба, занимающаяся вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) служба обслуживания номерного фонда;
- б) служба приема и размещения;
- в) административная служба;
- г) финансовая служба;
- д) служба дополнительных услуг.

Ответ: _____

1.24. Книга отзывов и предложений хранится у:

- е) директора гостиницы;
- ж) старшей горничной;
- з) начальника инженерно-технической службы;
- и) администратора спир;
- к) охранника отеля.

Ответ: _____

1.25. Руководитель службы Housekeeping обычно подчиняется:

- г) управляющему (директору) гостиницы

- д) менеджеру службы бронирования
- е) метрдотелю

Ответ _____

1.26. Руководитель службы Housekeeping может самостоятельно решать следующие вопросы, укажите неверное утверждение:

- г) Распределять служебные обязанности между сотрудниками в рамках своей службы и в соответствии с правилами трудового распорядка, принятыми в гостинице
- д) Проводить подбор персонала в службу Housekeeping, оценивать качество работы своих сотрудников.
- е) Руководит финансово-хозяйственной деятельностью гостиницы в соответствии с действующим законодательством

Ответ _____

1.27. Каждую структурную единицу гостиницы связывают со службой Housekeeping определенные аспекты деятельности, укажите неверное утверждение:

- г) служба Housekeeping обеспечивает работу всех служб гостиницы. Её специалисты следят за бесперебойной подачей в гостинице электроэнергии, воды и тепла.
- д) работники службы Housekeeping отчитываются перед сотрудниками бухгалтерии за выданные им на покупку материальных ценностей или оплату услуг подрядчиков денежные средства
- е) работники службы Housekeeping занимаются подготовкой приходных кассовых ордеров для хранения

Ответ _____

1.28. Позиция гостиничного продукта на рынке определяется....

- а) по поведению конкурентов.
- б) на основе цен.
- в) с помощью государства.
- г) на основе выявления его качественных, ценовых и других преимуществ.

Ответ: _____

1.29. Для достижения целей правильного позиционирования и завоевания прочных позиций в конкурентной борьбе гостиничному менеджменту необходимо...

- а) Оказывать грамотное давление на конкурентов.
- б) Держать стоимость услуг в строгой ценовой политике.
- в) Уметь проводить дифференциацию своих продуктов и услуг.
- г) Подкупать конкурентов.

Ответ: _____

1.30. Перед каждым сотрудником стоит важная и непростая задача...

- а) Продавать услуги, вне зависимости заинтересованности потребителя.
- б) Создавать атмосферу гостеприимства, в которой все гости будут чувствовать себя комфортно.
- в) Советовать руководству.
- г) Указывать руководству на недостатки производства.

Ответ: _____

1.31. Формирование концепции гостиничного продукта должно быть основано...

- а) На политике рекламы.
- б) По мнению конкурентов.
- в) На основе мнения персонала.
- г) Исключительно на предварительной оценке спроса и предложения на рынке.

Ответ: _____

1.32. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы финансового 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.

1.33. Ликвидность - это:

- а) соотношение прибыли к объему разных финансовых обязательств;
- б) эффективность использования материальных ценностей;
- в) платежеспособность гостиницы, ее возможность в срок погашать текущие обязательства;
- г) основной показатель финансового состояния гостиничной организации;

1.34. Финансовые менеджеры преимущественно должны действовать в интересах:

- а) рабочих и служащих;
- б) стратегических инвесторов;
- в) собственников (акционеров).

1.35. Показатель рентабельности активов используется как характеристика:

- а) прибыльности вложения капитала в имущество гостиницы;
- б) текущей ликвидности;
- в) структуры капитала.

1.36. Назначение системы охранной сигнализации:

- а) эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места
- б) оповещение сотрудников службы безопасности, милиции (вневедомственной охраны)
- в) документирование информации
- г) все варианты

1.37. Обеспечение беспрепятственного санкционированного доступа в помещения и блокирование несанкционированного доступа осуществляется:

- а) Система блокирования дверей
- б) Система охранной сигнализации
- в) Система управления доступом
- г) все варианты

1.38. Назначение какой системы является обеспечение визуального контроля над обстановкой на объекте?

- а) Системой телевизионного наблюдения
- б) Системой визуально звукового оповещения
- в) Системой охраны
- г) все варианты

1.39. Отвечает ли система безопасности гостиничного комплекса за защиту технической базы компьютера?

- а) да
- б) нет

1.40. Выберите, к какому типу относится гостиничное предприятие: туристам предлагается ограниченный набор услуг, расположено вблизи автомагистрали, среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала

- а) мотель,
- б) пансион,
- в) кемпинг,
- г) бунгало,
- д) флотель,
- е) гостиный двор

Ответ: _____

1.41. Какими обязательными средствами должна быть оборудована гостиница:

- а) кондиционерами,
- б) системой видеонаблюдения,
- в) системой противопожарной защиты,
- г) системой охранной сигнализации.

Ответ: _____

1.42. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 3-х звездочных гостиниц:

- а) кондиционирование воздуха во всех помещениях,
- б) телефонная связь из номера внутренняя в 100% номеров,
- в) телефонная связь из номера прямая с городской сетью в 100% номеров,
- г) площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м.,
- д) сан.узел в каждом номере,
- е) телевизор цветной в каждом номере,
- ж) мини – бар.
- з) ежедневная смена полотенец,
- и) ежедневная смена белья.

Ответ: _____

1.43. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 4-х звездочных гостиниц:

- а) хранение багажа,
- б) вызов такси,
- в) ежедневная смена белья,
- г) мини – бар,
- д) бронирование билетов на различные виды транспорта,
- ж) кондиционирование воздуха в помещениях,
- е) охранная сигнализация номера.

Ответ: _____

1.44. Какой бланк заполняет сотрудник при переводе гостя из одного номера в другой?

- а) Room Relocation
- б) Room Transfer
- в) Room Change

Ответ: _____

1.45. Сколько экземпляров должно быть в бланке «размещения на перевод из одного номера в другой»?

- а) 2
- б) 3
- в) 4
- г) 5

Ответ: _____

1.46. Что НЕ должно быть указано в бланке «размещения на перевод из одного номера в другой»?

- а) дата перевода
- б) должность и фамилия работника, совершающего перевод
- в) стоимость прежнего и нового номера
- г) причина смены номера

Ответ: _____

1.47. Организация, являющаяся посредником при продаже туров:

- а) турфирма
- б) турагент
- в) экскурсионное бюро

1.48. К платным гостиничным услугам относится:

- а) Побудка
- б) Заказ билетов в театр
- в) Предоставление комплекта одноразовой посуды в номер
- г) Медицинская помощь
- д) Массаж

1.49. Реабилитационные центры относятся:

- а) к лечебно-оздоровительным заведениям
- б) к лагерям труда
- в) к лагерям отдыха
- г) к пансионатам
- д) к хостелам

1.50. Спортивно-оздоровительный туризм это

- а) эффективное средство физического и нравственного совершенствования человека. Средство физического воспитания и активного отдыха, проводимого в здоровых горных условиях. Восхождение на горные вершины со спортивной или исследовательской целью
- б) эффективное средство духовного и физического развития личности, воспитания бережного отношения к природе, взаимопонимания и взаимоуважения между народами и нациями;
- в) Форма "народной дипломатии" основанной на реальном знакомстве с жизнью, историей, культурой, обычаями народов, наиболее демократичный вид отдыха, характеризующийся специфической формой народного творчества, свободным выбором формы собственной активности всех социально-демографических групп населения, начиная с детей дошкольного возраста заканчивая пенсионерами

1.51. Спортивный и оздоровительный туризм развивает человека в таких направлениях как

- а) Оздоровление
- б) Политика
- в) Духовность

1.52. На какую категорию гостей рассчитаны апарт-отели?

- а) бизнесмены
- б) семейные туристы
- в) пенсионеры

Ответ: _____

1.53. Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- а) звезды
- б) баллы
- в) короны

Ответ: _____

1.54. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся...

- а) стандарты отраслей и предприятий
- б) рекомендации интернет пользователей
- в) Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике

Ответ: _____

1.55. Принцип многообразия коммуникативного воздействия, согласно В.М. Шепелю, предполагает использование в процессе самопрезентации различных ...

- а) стилей речи
- б) стилей одежды
- в) вербальных и невербальных средств общения

Ответ: _____

1.56. Ужин должен быть доставлен:

- а) не более 45 минут с поступления звонка
- б) через час
- в) через пол часа

Ответ: _____

1.57. Какие два основные вида завтраков предлагают гостиницы:

- а) Континентальный завтрак, английский завтрак
- б) русский завтрак (Russian Breakfast),
- в) традиционный завтрак (Traditional Breakfast)

1.58. В пятизвёздочных отелях сбор грязной посуды с жилых этажей и лифтовых холлов осуществляется не реже, чем?

- а) 2 часа
- б) 4 часа
- в) 3 часа

1.59. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- а) room-service;
- б) кейтеринг;
- в) кейтеринг;
- г) каттеринг.

Ответ _____

1.60. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)

Ответ: _____

2 Вопросы в открытой форме.

2.1. Назовите определение _____ система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи.

2.2. Вставьте пропущенные слова:

Из всего многообразия технологий необходимо выбрать такие, которые смогут максимально _____ конкурентные позиции или, возможно, изменить даже _____ всей отрасли.

2.3. Назовите определение

Владелец бренда позволяет второй стороне запустить бизнес по уже отработанной схеме. Для этого стороны заключают договор _____

2.4. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи на три категории, назовите их:

2.5. Вставьте пропущенные слова

_____ товарами народного потребления является важнейшей сферой современной рыночной экономики, в которой занято, по данным статистики, 4% _____ страны

2.6. Потребитель

2.7. Вставьте пропущенные слова

Первый _____ был построен калифорнийским архитектором Артуром Хайнеманом в 1925 г. в Сан-Луис Обиспо- в городке, расположенном примерно в 200 милях от _____. В то время до этого места приходилось ехать почти целый день. Хайнеман спроектировал свой _____ таким образом, что гости могли подъезжать к дверям своих одноэтажных бунгало или к прилегающему к бунгало гаражу. Таких бунгало было всего 40, и они стояли вокруг _____.

2.8. Индивидуальные средства размещения –

2.9. Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

Виды бронирования: гарантированное, негарантированное, _____.

2.10. Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии персонала гостиницы и гостя, называется _____.

2.11. Вставьте пропущенные слова

Служба Housekeeping имеет прямую связь с _____ отделом и службой приема гостей. В зависимости от количества присвоенных _____ отелю уборка номеров происходит от одного до нескольких раз в день.

2.12. Вставьте пропущенные слова

Housekeeping занимается закупкой _____ и несёт за неё ответственность. Также у горничных существуют специальные правила _____.

2.13. Финансовые краткосрочные и долгосрочные обязательства перед финансовыми институтами – это...

2.14. Основную часть собственных средств предприятий гостинично-ресторанного комплекса получают от...

_____.

2.15. Доход _____ **это**

_____.

2.16. Вставьте пропущенные слова.

В целом _____ менеджмент гостиничного предприятия связан с принятием владельцами или руководством гостиницы _____ решений, направленных на _____ прибыли, _____ стабильности работы гостиничного предприятия на рынке услуг средств размещения, достижение гостиничным предприятием _____ и _____ целей, _____ рисков.

2.17. Вставьте пропущенное слово

Практика продажи предприятиям права на использование своего товарного знака под контролем и под защитой закона дает владельцу существенно расширить масштабы своего бизнеса без значительных единовременных и текущих затрат. На этой основе начали складываться определенные правила ведения дел владельца товарного знака - _____ с предприятиями, которые приобрели лицензии - _____ с целью их использования, т. е. отношения _____.

2.18. Мерчандайзинг _____

2.19. Назовите определение

_____ - это не просто место для временного проживания, а культурный центр, где люди имеют возможность переключаться с трудовой деятельности на отдых и развлечения.

2.20. Назовите основной перечень видов услуг, предоставляемых без дополнительной платы

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

Ответ: _____

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

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

Ответ: _____

3.3 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

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

Ответ: _____

3.4 В возрастающей последовательности расположите сетевые структуры высшего класса в Северной Америке и за ее пределами...

- а) Canadian Pacific
- б) Marriott, Hyatt
- в) Sheraton
- г) FourSeasons

Ответ: _____

3.5 Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:

- а) фешенебельные
- б) первоклассные
- в) апартаментные

Ответ: _____

3.6 Согласно классификации гостиниц укажите верную последовательность по уровню цен на номера:

- а) бюджетные гостиницы;
- б) односезонные гостиницы;

- в) транзитные гостиницы;
- г) малые гостиницы.

Ответ: _____

3.7 Определите последовательность этапов стимулирования сбыта:

- а) Проведение анализа результативности мероприятий;
- б) Установление целей и задач стимулирования;
- в) Принятия решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта;
- г) Определение времени проведения и продолжительности мероприятий по стимулированию сбыта;
- д) Выбор инструментов стимулирования сбыта;
- е) Разработка бюджета;
- ж) Выявление круга участников программы;
- з) Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

Ответ: _____

3.8 Взаимоотношения между франчайзером и франчайзи на этапе разработки и приобретения франчайзингового пакета, а также работы под торговой маркой осуществляются в следующей последовательности:

- а) Контроль качества оказываемых услуг
- б) Разработка проекта отеля
- в) Дальнейшая поддержка и развитие бизнеса
- г) Соблюдение единого стиля
- д) Реклама и продвижение торговой марки
- е) Обучение специалистов франчайзи
- ж) Расчеты между франчайзером и франчайзи

Ответ: _____

3.9 Расположите в соответствующем порядке бизнес-подпроцессы предприятия ресторанного бизнеса:

- а) маркетинг;
- б) логистика;
- в) производство;
- г) продажи;
- д) прием и обслуживание гостей;
- е) всестороннее обеспечение функционирования предприятия.

Ответ: _____

3.10 Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

- а) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрывает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
- б) развитие системного подхода в розничной торговле
- в) торговля с минимумом необходимых услуг.
- г) торговля на широких площадках

- д) торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
- е) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

Ответ: _____

3.11 Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

- а) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
- б) развитие системного подхода в розничной торговле
- в) торговля с минимумом необходимых услуг.
- г) торговля на широких площадках
- д) торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
- е) торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

Ответ: _____

3.12 Установите последовательность уборки:

- а) номера по просьбе гостей
- б) номера под заезд
- в) номера с текущей уборкой
- г) номера после выезда
- д) номера, заезд в которые назначен не в текущий день
- е) освободившиеся номера
- ж) забронированные номера

Ответ: _____

3.13 Составьте схему последовательности проведения уборочных работ:

- а) текущая уборка
- б) уборка после выезда гостя
- в) забронированные номера
- г) экспресс- уборка
- д) табличка на двери «Просьба убрать номер».

Ответ: _____

3.14 Определите последовательность стадий телефонного разговора:

- а) прием информации
- б) прием телефонного звонка;
- в) прием звонка и телефонограммы;
- г) соединение с номером гостя.

Ответ: _____

3.15 Напишите последовательность подаваемых блюд на банкете-коктейле:

- а) горячие закуски,
- б) фрукты,
- в) горячие напитки (чай, кофе),
- г) аперитив, затем холодные закуски,
- д) десерт.

Ответ: _____

3.16 С целью формирования психологической устойчивости и мотивации безопасной работы установите правильную последовательность информирования работников по безопасности труда:

- а) об условиях труда на их рабочих местах;
- б) о политике и целях организации в области охраны труда;
- в) о предоставляемых работнику гарантиях и компенсациях;
- г) о средствах индивидуальной защиты;
- д) о существующих уровнях профессиональных рисков.

Ответ: _____

3.17 Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:

- а) объяснение;
- б) разделение;
- в) объединение;
- г) конфликт.

Ответ: _____

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 В мировой практике сформировалось несколько моделей организации гостиничного бизнеса.

Установите соответствие

1. Модель Ритца	А) В добровольные гостиничные цепи независимо от страны расположения под единой торговой маркой объединяются гостиницы, выдерживающие определенные наборы и стандарты услуг.
2. Модель Ке-монси Уилсона	Б) Основное внимание в этих отелях уделяется поддержанию европейских традиций изысканности и аристократизма, но в настоящее время эта модель переживает кризис.
3. Модель независимых гостиничных цепочек	В) ориентирована на большую гибкость в сочетании с достаточно высокими стандартами обслуживания.

А	Б	В

4.2 Установите соответствие

1. независимые гостиницы,	А) сохраняя полную независимость во всем, в том числе в проведении коммерческих операций и маркетинговой политики, часто имеют единый товарный знак и за участие в ассоциации платят взносы.
2. гостиницы, входящие в гостиничные цепи	Б) управляемые самим владельцем;
3. гостиницы, входящие в объединение гостиниц на условиях контрактного управления	В) гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей, объединенных общей собственностью владельцев, осуществляющих коллективный бизнес,
4. гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.	Г) владелец передает оператору полное право на управление собственностью и отказывается от вмешательства в процесс управления, получая лишь итоговый чистый доход от гостиничной деятельности.

А	Б	В	Г

4.3 Установите соответствие

1. Производственный сервис.	А) Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2. Хозяйственный сервис	Б) В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность

3.Интеллектуальный сервис	В) Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.Сервис в сфере обращения	Г) Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.Сервис сферы общественного устройства	Д) Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

А	Б	В	Г	Д

4.4 Установите соответствие

1. Мольтоны	А) соответствуют форме и размерам используемых на том или ином предприятии столов и, как правило, свисают со всех сторон на 25-35 см
2. Скатерти	Б) используются квадратной формы и размерами 40 х 40 см, 50 х 50 см, 60 х 60 см.
3. Салфетки	В) нижние покрывала из фланели, тонкого войлока или искусственной ткани.
4. Ручники официантские	Г) используются для подачи блюд и обслуживания клиентов.

4.5 Установить соответствие

1. Биологические потребности	А) Всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования человеческого тела
------------------------------	--

2. Материальные потребности	Б) Классификация потребностей по критериям их гуманистической и этической направленности, по их роли в образе жизни и всестороннем гармоничном развитии личности.
3. Духовные потребности	В) Потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей.
4. Социальные потребности.	Г) Стремление приобрести и обогатить свою духовность
5. Ценностно-ориентированные потребности	Д) Потребности, существующие как само собой разумеющееся, не побуждающие человека к их немедленному удовлетворению.

А	Б	В	Г	Д

4.6 Установите соответствие

1. Валовой национальный доход (ВНД)	А) Национальный доход, а также материальные затраты на производство товаров и услуг.
2. Валовой общественный продукт (ВОП)	Б) Стоимость всех товаров и услуг исключая стоимость сырья и полуфабрикатов
3. Валовой национальный продукт (ВНП)	В) Стоимость товаров и услуг (конечных), т. е. потребленных населением, в рыночных ценах, а также государственные закупки, капитальные вложения, сальдо платежного баланса

А	Б	В

4.7 Установите соответствие

1. Гостиница	А) Концепция этих гостиниц предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья.
2. Транзитные гостиницы	Б) это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, основными среди которых являются услуги размещения и питания.
3. Курортные гостиницы	В) предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки, располагаются вдоль магистралей с большим движением, проектируются малой или средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта. Широкое распространение в мире получил такой тип гостиниц, как мотели.
4. Целевые гостиницы	Г) подразделяются на гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха.

А	Б	В	Г

4.8 Установите соответствие между классификациями гостиниц и типом средств размещения

1. Коллективные средства размещения	А) Арендруемые комнаты
	Б) Жилища, предназначенные для отдыха
2. Индивидуальные средства размещения:	В) Кемпинги
	Г) Квартира
	Д) Арендруемые жилища
	Е) спортивные базы

А	Б	В	Г	Д	Е

4.9 Установите соответствие

1) Горничные	А) Уборка коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;
2) Уборщики	Б) Уборка жилых номеров
3) Уборщики производственных и служебных помещений	В) Уборка мастерских и технических помещений

А	Б	В

4.10 Установите соответствие между названиями персонала и их обязанностями.

1) Руководитель службы Housekeeping 2) Старшая горничная	А) Проверяет качество уборки номера
	Б) Осуществляют контроль соблюдения горничными санитарно-гигиенических норм
	В) Проводит подбор персонала в службу Housekeeping, оценивает качество работы своих сотрудников

А	Б	В

4.11 Установите соответствие

1. 1 группа – искусство и развлечения	А) театры
2. 2 группа – активный отдых населения	Б) казино
3. 3 группа – азартные игры	В) музыкальные автоматы
	Г) парки
	Д) спортивные площадки
	Е) игровые автоматы

А	Б	В	Г	Д	Е

4.12 Установите соответствие:

ОТДЕЛ	ФУНКЦИИ
1.Планово-экономический отдел	а) Ведение синтетического учета; учет расчетов с дебиторами и кредиторами; составление и представление бухгалтерской и налоговой отчетности.
2.Бюджетный комитет	б) Выработка рамочных ограничений (основные цели и задачи, прогноз условий деятельности и пр.) координация работы по составлению бюджета, проверка на реалистичность; утверждение бюджета; контроль за исполнением бюджета.
3.Бухгалтерия	в) Разработка и корректировка лимитов, норм и нормативов и пр., оказание информационной и методической помощи разработчикам операционных бюджетов по центрам ответственности координация операционных бюджетов, разработка финансовых бюджетов, консолидация бюджетов; распределение расходов; анализ отклонений.

А	Б	В

4.13 Установите соответствие

1. франшиза	А) это человек или компания, которая покупает возможность обучения и помощь при создании бизнеса у франчайзера
2. франчайзи	Б) платежи, которые покупатель франшизы регулярно выплачивает компании за то, что пользуется ее брендом, опытом, деловой репутацией и технологией.
3.роялти	В) лицензия, когда один предприниматель продает другому право пользоваться брендом и наработанным годами опытом.

А	Б	В

4.14 Найдите в приведенном списке 4 этапа эволюции мерчандайзинга, и расставьте их в правильном порядке.

1. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг, обрастает рациональной технологичностью процессов, создавая некую унифицированную систему.
2. развитие системного подхода в розничной торговле
3. торговля с минимумом необходимых услуг.
4. торговля на широких площадках
5. торговля, повышающая спрос на бытовые услуги
6. торговля, подкрепленная расширенным ассортиментом услуг.

4.15 Установите соответствие

1. Услуги с дополнительной платой	А) Массаж
2. Услуги без дополнительной платы	Б) Вызов скорой помощи
	В) Предоставление кипятка
	Г) Тренажерный зал
	Д) Цветочные киоски

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 нужно: 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**.

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

В чем сходство и различие сопутствующих и дополнительных гостиничных продуктов? Какие из них преобладают в Российских гостиницах? (Обоснуйте свое мнение)

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Расскажите, сколько категорий номеров существует и какие. Как вы думаете, какие из них встречаются в гостиницах России чаще всего? (Предположите, почему?)

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Как вы знаете, Технологический цикл обслуживания клиентов традиционно делят на четыре этапа:

- 1) Подготовительный этап (до прибытия)
- 2) Заезд (Arrival)
- 3) Проживание (Staying)
- 4) Заключительный этап.

Как вы думаете, какой из них наиболее важен для формирования у гостя положительной оценки и мнения об отеле? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Общий вклад туризма в ВВП России за 2019 г. составил 3,8%.

Выскажите свое мнение, что нужно сделать, чтобы туризм стал одной из ключевых отраслей в России и приносил больше прибыли государству? (что должно быть предпринято на государственном уровне? Чего не хватает нынешнему туризму России?)

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Как будет развиваться туризм и гостиничный бизнес в ближайшем будущем и отдаленной перспективе? Какие стратегии, по вашему мнению, будут использоваться?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Перечислите основные правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Какой (какие) из них, по вашему мнению, вносят наиболее существенный вклад в индустрию гостеприимства? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Перечислите, какие основные виды гостиниц (в соответствии с Положением «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») вы помните. Как вы думаете, какой из этих видов будет более рентабельным в Курской области? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Ожидаемый продукт (минимальные ожидания клиентов) включает в себя все, что сопутствует гостиничному продукту: время и условия обслуживания, интерьер и чистота номеров, холлов и других помещений, внешний вид персонала, цены и т.д. Расширенный продукт составляют дополнительные

преимущества, связанные с его приобретением и потреблением, которые отличают его от рыночных аналогов (услуги бронирования, обслуживание в номерах, беспроводной интернет во всех зонах и др.). Что из себя представляет потенциальный гостиничный продукт? Для чего он нужен? Какой из этих 3 продуктов, по вашему мнению, наиболее важен и почему?

Существуют следующие системы классификации гостиниц:

- европейская или, как часто ее называют, «система звезд», базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран;
- система букв, используемая в Греции;
- система корон, применяемая в Великобритании;
- система разрядов, используемая на территории бывшего СССР.

Как вы считаете, какая из этих систем наиболее удобная для обозначения класса гостиницы? Есть ли у них принципиальная разница или схема обозначения не играет никакой роли? Объясните, почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации. Проверки могут быть двух видов:

- 3) очередные;
- 4) внеочередные.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

Как вы считаете, как часто должны гостиницы проходить очередные экспертные оценки, подтверждающие свою классификацию, чтобы оценка оставалась объективной и актуальной? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Что вы понимаете под термином «фитодизайн»? Объясните свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Какие требования к проектированию различных категорий номеров вы считаете наиболее значимыми и первоочередными к исполнению? (площадь номера, уровень шума, местонахождение номера, оборудование в номере и др.). Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Какие основные тезисы проектирования помещений общественного питания в гостинице вы выделите? Почему именно их вы считаете наиболее значимыми при проектировании данных помещений? Объясните свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Обслуживание состоит из следующих циклов: бронирование, встреча-прибытие, регистрация, заселение в номер, пользование услугами гостиницы во время проживания, окончательный расчет с гостиницей, выезд гостя, послепродажное обслуживание. Как вы думаете, какой (какие) из этих этапов оказывают наибольшее влияние на степень удовлетворенности клиента услугами гостиницы? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Отказ в размещении гостю с гарантированным бронированием является серьезной проблемой для гостиницы. В данном случае в гостинице должна быть разработана процедура действия сотрудников стойки регистрации в случае возникновения такой ситуации. Руководитель службы приема и размещения должен вмешаться и принять необходимое решение, когда выясняется, что в гостинице нет свободного номера для гостя с гарантией бронирования. Что по вашему мнению можно предпринять в данной ситуации для урегулирования проблемы? Назовите 1-2 способа решения проблемы.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Сотрудники службы приема и размещения должны быть готовы предоставить гостям различную информацию при их обращении. Как вы думаете, какую информацию гости запросят чаще всего? (К каким вопросам должен быть подготовлен заранее сотрудник гостиницы?)

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Что находится в ведении сотрудников службы Housekeeping? Выделите самые важные функции данной службы. Почему вы считаете их наиболее значимыми? Могут ли быть переданы некоторые функции другим службам и к чему это может привести?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Для уборки гостиницы службы Housekeeping разработали подробную технологию, которая включает в себя такие важные пункты, как:

- а) прежде чем зайти в номер, необходимо постучать три раза и убедиться, что там никого нет;
- б) открыть окно и убрать мусор;
- в) вместо грязного белья застелить чистое, после чего вымыть
- г) руки;
- д) убрать санузел;
- е) пропылесосить помещение;
- ж) произвести уборку пыли и т.д.

Как вы считаете, почему уборка проводится именно в таком порядке? Можно ли поменять местами какие-либо этапы уборки или убрать полностью? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 18

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – 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.

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

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Для достижения целей правильного позиционирования и завоевания прочных позиций в конкурентной борьбе гостиничному менеджменту необходимо уметь проводить дифференциацию своих продуктов и услуг для выявления характеристик, способных отличить их от конкурирующих. Как показывает анализ функционирования ведущих гостиничных компаний, наиболее распространенными направлениями дифференциации в гостиничном бизнесе являются следующие:

1. Дифференциация по местоположению
2. Дифференциация по исторической ценности здания
3. Дифференциация по состоянию материально-технической базы
4. Дифференциация по классу обслуживания и спектру услуг
5. Дифференциация по персоналу
6. Дифференциация по программе поощрения постоянных гостей
7. Дифференциация по торговой марке или имиджу.

В чем, по вашему мнению, заключается суть каждого из названных направлений дифференциации? Каким приоритетным методом воспользовались бы вы, имея свой отель? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Усиление маркетингово-аналитического подхода в формировании гостиничного продукта должно идти по трем направлениям:

- изучение потребительских предпочтений и определение социально-экономического портрета потребителя гостиничных предприятий с учетом национальных, социальных, половозрастных, экономических и иных различий, определение потребностей потребителей в ассортименте услуг, ценовом предложении и уровне сервиса;
- определение круга потенциальных партнеров, который позволит удовлетворить запросы целевой аудитории, а также будет отвечать интересам стратегического развития гостиничного предприятия;
- разработка структуры комплексного гостиничного продукта по основным входящим в комплекс видам услуг.

В соответствии с представленной схемой, попробуйте спроектировать основные критерии вашего гостиничного продукта, если бы вы были владельцем отеля (круг предпочтений, социально-экономический портрет населения Курска и Курской области, круг партнеров и пр., указанное в схеме).

Как вы считаете, какие факторы определяют успех нового гостиничного продукта на рынке? Перечислите несколько и объясните почему.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Опыт показывает, что максимальный доход в бюджет предприятия гостеприимства приносят служба продажи номерного фонда (70%), служба питания (15%), продажа напитков (5%), коммерческая служба (10%). Как вы думаете, у гостиниц какой направленности доходы в службе продажи номерного фонда будут меньше, а службах питания, напитков и коммерческой службы – больше? А у каких видов гостиниц служба продажи номерного фонда будет подавляющей (более 70-80%)? Как вы считаете, к какому типу гостиниц (по долям дохода) принадлежат гостиницы г. Курска и почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Система финансовых отношений на предприятиях гостинично-ресторанного комплекса делится на внутренние отношения и внешние отношения. Приведите пример внутренних и внешних отношений. Участвует ли государство в этих отношениях и если да, то каким образом?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Подумайте и выделите, на основе каких критериев устанавливаются категории опасности гостиниц?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Какие основные меры по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц можно выделить? Объясните свой выбор.

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Как вы думаете, почему требуется актуализация паспорта безопасности при:

- а) изменении основного назначения и значимости гостиницы;
- б) изменении общей площади и границ гостиницы;
- в) изменении угроз террористического характера в отношении гостиницы;
- г) возведении в границах гостиницы, либо в непосредственной близости к ней, каких-либо объектов.

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Приведите примеры услуг, которые гостиница может предоставить с использованием телекоммуникационных технологий? Придумайте несколько новых идей использования этих технологий в гостиницах.

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Какие преимущества телефонных систем вы считаете самыми важными? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Как вы считаете, какими личными и профессиональными качествами должен обладать хороший оператор телефонной станции? Объясните свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Как вы думаете, какие дополнительные услуги подходят для всех гостиниц, а какие более специфичны? Приведите примеры.

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Вспомните, какие службы гостиницы необходимо оповещать при переводе клиента из одного номера в другой? Зачем?

Компетентностно-ориентированная задача № 31

Для гостиниц каких категорий обязательным является возможность для гостей обмена валюты и приема платежей по банковской карте? Как вы думаете, почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 32

Какие существуют варианты клубных карт (абониментов) на посещение оздоровительных центров в отелях? Какой из них выберете вы для использования в своей гостинице как наиболее перспективный? Объясните свой выбор или предложите свой собственный вариант.

Компетентностно-ориентированная задача № 33

Перечислите возможности оздоровительного центра для занятий спортом и отдыха, которые, по вашему мнению, должен предоставлять оздоровительный центр в гостинично-ресторанном комплексе. Что из этого должно быть в обязательном порядке, а что можно отнести к дополнительным возможностям? Объясните, почему.

Компетентностно-ориентированная задача № 34

Как вы считаете, необходимы ли оздоровительные центры с широким спектром услуг в курских гостиницах? Почему да или нет? Объясните свою точку зрения, опираясь на такие данные, как целевая аудитория, финансовая состоятельность гостей и гостиниц и прочие факторы.

Компетентностно-ориентированная задача № 35

Какую роль, по вашему мнению, играет фирменная (форменная) одежда в деятельности гостиницы?

Компетентностно-ориентированная задача № 36

Охарактеризуйте униформу персонала кухни, официантов, сотрудников технических служб, оздоровительного центра, службы приема и размещения. Что, по вашему мнению, должно быть у этих служб общего в униформе и что должно отличаться? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 37

Как вы считаете, какими главными чертами должна обладать униформа сотрудников отеля (для персонала)? Что важнее – удобство или внешний вид? Объясните, почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 38

В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже при отъезде из отеля? Приведите пример такой ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 39

В предлагающей продаже применяются:

- прямые рекомендации («Я могу порекомендовать?..», «Могу ли я предложить?..», «Вы предпочитаете?..», «Вы бы хотели?..», «Могу ли я посоветовать»
- косвенные рекомендации («Мы получаем прекрасные отзывы о...», «Одно из самых популярных блюд...», «Это самое любимое блюдо от шеф-повара», «Это не очень калорийное блюдо...»);
- эпитеты (сочный, мягкий, воздушный, нежнейший, уникальный).

Смоделируйте ситуацию, где ваш собеседник – это гость, а вы – официант. Попробуйте использовать вышеперечисленные способы общения и свои собственные идеи, чтобы подвести клиента к предлагающей продаже.

Компетентностно-ориентированная задача № 40

Смоделируйте ситуацию, где ваш собеседник – гость, заказавший блюдо в номер, а вы – официант. Вы подходите к двери номера с подносом заказанного блюда – ваши дальнейшие действия (вплоть ухода)? Как вы будете презентовать блюда, располагать его в номере и перед гостем, общаться с гостем?

Компетентностно-ориентированная задача № 41

Какие заболевания, по вашему мнению, представляют особую опасность для персонала отелей? Как необходимо проводить их профилактику?

Компетентностно-ориентированная задача № 42

Какие меры безопасности вы бы приняли в своей гостинице, чтобы защититься от заболеваний, передающихся через кровь?

Компетентностно-ориентированная задача № 43

Представим, что вы руководитель АХС в гостинице. Какие условия труда и отдыха вы создадите своим коллегам и подчиненным? Какие из условий вы выделите в условия первостепенной важности, а каким не будете выделять много внимания? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 44

Перечислите приемы, существующие в гостиницах для мотивации клиентов в участии в опросе. Какие из них вы считаете наиболее потенциально удачными и перспективными, а какие поставите под сомнения? Объясните свой выбор.

Компетентностно-ориентированная задача № 45

Почему анкеты гостей в качестве обслуживания часто сравнивают с бесплатным аудитом? В чем сходство? Объясните свою точку зрения

Компетентностно-ориентированная задача № 46

Смоделируйте проблемную ситуацию в гостинице (возможный вариант жалобы поста) и предложите решение проблемы.

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 по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) 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

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 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.