


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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и  
социально-культурного сервиса

  
Н.Е. Горюшкина  
« 30 » 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

Мировое гостиничное хозяйство  
(наименование дисциплины)

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

Курск – 2023

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

**№1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.**

- 1 Назовите исторические предпосылки формирования гостиничного хозяйства.
- 2 Какие методы используются для исследования мирового гостиничного хозяйства.
- 3 Что из себя представляет процесс формирования мирового гостиничного хозяйства.

**№2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.**

- 1 Дайте определение понятию гостиничная сеть.
- 2 Какие виды и способы классификации зарубежных гостиничных предприятий существуют?
- 3 Назовите самые популярные гостиничные сети, бренды. Какие у них главные отличия?

**№3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.**

- 1 Определите уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.
- 2 Представьте структуру руководящих органов международных организаций.
- 3 Какие региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии, существуют?

**№4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.**

- 1 Дайте характеристику международным нормативно-правовым актам гостиничного сервиса.
2. Расскажите о соглашении франчайзинга (Franchising Agreement)
- 3 Назовите документы, регулирующие отношения между туроператором и зарубежной гостиницей?

**№ 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.**

- 1 Назовите элементы, составляющие зарубежное гостиничное хозяйство.
- 2 Какое место в структуре гостиничного хозяйства занимает франчайзинг.
- 3 Дайте определение международному гостиничному продукту.

**№6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

1. Какая гостиничная сеть имеет наибольшую прибыль и целевую аудиторию?
- 2 Какие методы используются для совершенствования экономической модели предприятия гостеприимства?
- 3 Что включает в себя экономическая структура современного ГРК?

**Шкала оценивания:** 3 балльная.

**Критерии оценивания:**

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

**2 баллов** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе;

допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

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

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

## ***1.2 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ***

### ***№1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.***

- 1 Определите влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения международного гостиничного хозяйства на современном этапе?
- 2 Расскажите о географической структуре мирового гостиничного хозяйства?
3. Дайте характеристику гостиничного хозяйства стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции?

### ***№2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.***

- 1 Какие прогрессивные модели рейтинговой и бальной системы классификации можно включить в гостиничный бизнес?
- 2 Назовите основные требования и критерии систем оценки и классификации средств размещения за рубежом, подлежащие реформированию.
- 3 Известны ли случаи в гостиничном хозяйстве России, когда классификация предприятий оказывала негативное влияние на бизнес?

### ***№ 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.***

- 1 Определите роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии?
- 2 Определите уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела. Какие точки соприкосновения они имеют?
- 3 Расскажите о структуре, руководящих и административных органов международных организаций. Назовите основные проблемы современного аппарата управления.

### ***№ 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.***

- 1 Какие соглашения о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг могут отражать эффективность гостиничного предприятия на международном уровне?
2. Расскажите о договоре об управлении гостиницами (ресторанами)

(Management Contract). Какие риски и возможности есть у сторон?

3. Расскажите о разделении обязанностей и ответственности между Владельцем отеля (Owner) и Управляющим (Operator), согласно договору об управлении гостиницей?

#### **№5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.**

1 Охарактеризуйте типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь?

2 Расскажите о работе независимых гостиниц и «цепей»?

3 Назовите основные принципы вхождения в гостиничную цепь?

#### **№ 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

1. Как связаны ресурсы и покупательная способность гостей при бронировании размещения и услуг гостиницы?

2 Расскажите о процессах и методах увеличения экономической стоимости гостиничных услуг за рубежом? Диаграмма Дюпона.

3 SWOT-анализ любой современной зарубежной сети гостиниц.

**Шкала оценивания:** 3 балльная.

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

**3 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и(или) дополнительных вопросах преподавателя.

**2 баллов** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**1 баллов** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**0 баллов** (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

### **1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### **№1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.**

1. Термин гостеприимство означает:
  - а.) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
  - б.) туризм, отдых, развлечения
  - в.) организация выставок
2. На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:
  - а.) аббатство в Ронсевальском ущелье,
  - б.) трактир Секвия Локата,
  - в.) отель «Rizt-Carlton».
3. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:
  - а) монастырям
  - б) центру города
  - в) морю, океану
4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Nuys, как называется сейчас этот город?
  - а.) Барселона
  - б.) Варшава
  - в.) Нью-Йорк
5. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?
  - а.) услуг
  - б.) экономики
  - в.) политики
6. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:
  - а.) повышение жизненного уровня населения;
  - б.) сохранение культурного населения;
  - в.) мультипликативный эффект;
7. Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... \_\_\_\_\_
8. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:
  - а.) расположенные в горах
  - б.) расположенные в городе
  - в.) расположенные на морском побережье
  - г) расположенные в Лас-Вегасе.
9. Перечислите основные критерии по уровню комфорта: \_\_\_\_\_
10. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:
  - а.) Транзитные

- б.) целевые
- в.) Курортные
- г.) Туристские гостиницы.

11. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а.) экономические
- б.) социально-психологические
- в.) социально-административные
- г.) Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

12. Для гостиничного хозяйства Индии характерна \_\_\_\_\_ система оценки гостиниц и номеров.

**№2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.**

1. Качественным параметром разрядности стандарта гостиниц является...

- а) система
- б) таблица
- в) категория

2. Стандарт-это...

а) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей

б) правила, общие принципы и характеристики

в) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов

3. Одна из самых уникальных гостиниц мира – TreetopsHotel– находится в...

- а) США
- б) Австрия
- в) Кении

4. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято...

- а) 73 млн. человек
- б) 68 млн. человек
- в) 50 млн. человек

5. В Португалии гостиницы разделяются на несколько категорий...

- а) 3
- б) 4
- в) 8

6. За гостиничную службу питания несет ответственность...

- а) директор
- б) шеф повар
- в) владелец

7. Одна из самых необычных гостиниц, так как представляет собой передвижной вагон с одной или двумя кроватями, туалетом, маленькой кухней и кабинкой для переодевания- это...

- а) ротель
- б) ботель
- в) мотель

8. Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах...

- а) 4 звезды
- б) 1-2 звезды
- в) 3 звезды

9. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

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

10. Сколько процентов от числа номеров составляют апартаменты?

- а) 1%
- б) 2%
- в) не менее 3%

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

12. Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве: \_\_\_\_\_

**№ 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.**

1. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется:

- а) обязательной сертификацией
- б) классификацией
- в) сертификацией

2. Номера гостиниц классифицируются по:

- а) числу мест, площади, освещенности
- б) числу мест и комнат, площади, мебелировке
- в) числу мест и комнат, освещенности, наличию лоджии (балкона)
- г) числу мест, виду отопления, освещения

3. Самую крупную гостиничную сеть мира представляет...

- а) Северная Америка
- б) Европа
- в) Африка

4. Как характеризуется состояние материальной базы гостиницы и эффективность работы персонала...

- а) оснащенность;
- б) уровень комфорта
- в) функциональность

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

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

6. Соотнесите профессионалов своего дела с их достижениями:

- 1. Уолтер Эндерсон
- 2. Лидвал
- 3. Уиллард Марриотт а) Киоск в HotShope б) Астория
- в) Сеть гамбургерных закусовых, WhiteCastle
- 8. В Великобритании оценку гостиницы удостоверяют...
- а) Ключи
- б) Короны

- в) Баллы
- 9. Генеральная уборка номеров производится не реже 1 раза в
  - а) 15 дней
  - б) 14 дней
  - в) 10 дней
  - г) 12 дней
- 10. Для обозначения групповых гостей на номерном щите используют
  - а) серый цвет
  - б) фиолетовый цвет
  - в) розовый цвет
  - г) зеленый цвет
- 11. Договор \_\_\_\_\_ дает право осуществлять деятельность под брендом гостиничного бизнеса за рубежом.
- 12. Кто формирует туристический продукт?
  - а) туроператор
  - б.) турагент
  - в.) клиент

**№ 4. *Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.***

- 1. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
  - а) консьерж
  - б) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д. в) обмен валюты
  - г) уборка номера
- 2. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
  - а) количества дней пребывания в гостинице
  - б) низкого спроса на гостиницу
  - в) сезона
  - г) дня недели
- 3. Согласно ГОСТУ, мотели имеют следующие категории:
  - а)5
  - б)4
  - в)3
  - г)2
- 4. Работу гостиничного комплекса возглавляет...
  - а) исполнительный директор
  - б) коммерческая служба
  - в) генеральный директор
- 5. По ГОСТу мотели имеют определенное количество категорий...
  - а) 6
  - б) 3
  - в) 4
- 6. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:
  - а) на окраине города
  - б) в центре города
  - в) в экологических зонах
  - г) в горах
  - д) на морском побережье
- 7. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:
  - а) транзитные и целевые



- б) постоянные и переменные
  - в) транзитные и постоянные
  - г) специфические и целевые
  - д) для туристов и для местного населения
8. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:
- а) таймшер
  - б) аренда
  - в) партнерство
  - г) аутстафинг
  - д) франшиза
9. Генеральный секретарь UNWTO (ЮНВТО):
- а) Бен Ахмади
  - б) Талеб Рифаи
  - в) Амир Садауи
  - г) Ахмет Риджи
  - д) Султан Бушими
10. \_\_\_\_\_ – руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов.
11. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право:
- а) На часть доходов других членов цепи.
  - б) На определенную сумму для развития бизнеса.
  - в) На использование товарной марки и стандартов обслуживания.
12. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?
- а) аренда;
  - б) управление по контракту;
  - в) управление по договору франчайзинга.

**№5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.**

1. Структура-это...
- а) любые организованные образования
  - б) совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе
  - в) совокупность холистических подходов, возникших главным образом в социальных и гуманитарных науках в середине XX века.
2. Менеджер по размещению руководит...
- а) гардеробщики
  - б) швейцары
  - в) администраторы
3. В ассоциацию «Реле и Шато», входят отели в.....странах
- а) 56
  - б) 40
  - в) 35
4. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
- а) Великобритания
  - б) Франция
  - в) Испания

5. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации...
- а) США
  - б) Франция
  - в) Германия
6. Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?
- а) 14 млн чел
  - б) 17 млн чел
  - в) 13 млнчел
7. Первый американский мотель мотель был построен в ...
- а) Чикаго
  - б) Вашингтоне
  - в) Нью-Йорке
8. В каком веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе...
- а) 19 век
  - б) 18 век
  - в) 20 век
9. Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:
- а) фешенебельные
  - б) первоклассные
  - в) апартаментные
10. Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это
- а) горничная
  - б) администратор
  - в) посыльный
  - г) дежурный гаражной службы
11. Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.
- а.) 6
  - б.) 7
  - в.) 5
12. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:
- а) достижение личных целей;
  - б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
  - в) исполнение принятых управленческих решений

**№ 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

1. Экономическая структура -это....
- а) совокупность определенных пропорций и отношений между различными сферами производства, связей различных элементов внутри системы
  - б) иерархическая система центров финансовой ответственности
  - в) субъекты и объекты кредитных отношений
2. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет...
- а) от 100% до 200%
  - б) от 700% до 1500%

- в) от 1000% до 2600%
3. В чем заключается сложность организации обслуживания клиентов гостиниц...
- а) в большой номенклатуре работ  
б) в количестве гостей  
в) в содержании культурных программ
4. Какими процессами реализации клиент ориентированного подхода могут быть...
- а) формирование и осуществление клиентской политики всеми подразделениями предприятия гостеприимства  
б) привлечение внимания рекламой  
в) наличие разработанных технологий взаимодействия с гостями
5. В каком количестве форм может выражаться продукция предприятий питания...
- а) в трех  
б) в четырех  
в) в пяти
6. Что непрерывно отражается в финансовом учете...
- а) контрольные цифры  
б) оперативные данные  
в) текущие итоги
7. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества имеет следующую аббревиатуру...
- а) КОМПЕС  
б) ОПЕК  
в) ХОРТЕКС
8. Из перечисленного ниже, в качестве кредиторов гостиничных комплексов могут выступать:
- а) инвестиционные банки  
б) корпорации  
в) налоговые инспекции
9. Цена за номер или место в гостинице не зависит от: а) количества дней пребывания в гостинице  
б) низкого спроса на гостиницу  
в) сезона  
г) дня недели
10. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:
- а) за сутки  
б) почасовая  
в) за половину суток  
г) двое суток
11. Система \_\_\_\_\_ трактуется как стратегическая экономическая система по просчету рисков на производстве, управлению системой безопасности и анализу ее составляющих.
12. Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

<b>Подразделение отеля</b>	<b>Функции</b>
а) Служба приема и размещения б) хозяйственная служба в) финансовая служба г) отдел продаж и маркетинга д) другие службы	1)поселение, обслуживание, выписка клиента 2)отчет работы отеля за предыдущий день 3)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице

	4)поддержка необходимого санитарного состояния номеров 5)услуги химчистки 6)контроль систем теплоснабжения 7)контроль технического оборудования 8)обслуживание гостей в номерах 9) работа с жалобами гостей 10)вопросы по организации конференций 11)изучение и анализ потребностей гостей 12)организация и обслуживание банкетов 13)анализирует состояние конкурентов на гостиничном рынке 14)анализирует результаты хозяйственной деятельности 15) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
--	--

***Шкала оценивания:*** балльная. ***Критерии оценивания:***

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

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

**9-12 баллов** соответствуют оценке «отлично»;

**6-9 баллов** – оценке «хорошо»;

**3-6 баллов** – оценке «удовлетворительно»;

**2 балла и менее** – оценке «неудовлетворительно».

#### ***1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ***

***№1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.***

1. Исторический аспект возникновения гостиничного хозяйства.
2. Анализ современного состояния международного гостиничного хозяйства
3. Методы исследования и реализации перспективных моделей мирового гостиничного бизнеса

***№2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.***

- 1 Классификация гостиничных предприятий в России и за рубежом.
2. Нормативно-правовые основы классификации гостиничных сетей.
3. К вопросу о эффективности классификации зарубежных гостиниц в кризисе.

***№ 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.***

- 1 Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии.
2. Государственное регулирование международного гостиничного бизнеса.
3. Гостеприимства и межкультурная коммуникация.

**№ 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.**

- 1 Франчайзинг. Практические особенности
2. Роль государственного аппарата в нормативно-правовом регулировании гостиничного хозяйства.
3. Туроператор и турагент. Индустрия гостеприимства

**№5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.**

- 1 Организационная структура американских гостиниц.
- 2 Организационная структура европейских гостиниц.
- 3 Организационная структура восточных гостиниц.

**№ 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

1. Экономические системы повышения прибыли на предприятиях гостеприимства за рубежом.
- 2 Методы увеличения экономической эффективности гостиничных предприятий за рубежом.
- 3 SWOT-анализ современной зарубежной сети гостиниц.

**Шкала оценивания:** 6 балльная.

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

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

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

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

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

#### 1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Термин гостеприимство означает:

- а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок

1.2 На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:

- а. аббатство в Ронсевальском ущелье,
- б. трактир Секвия Локата,
- в. отель «Rizt-Carlton».

1.3 В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:

- а монастырям
- б центру города
- в морю, океану

1.4 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Huys, как называется сейчас этот город?

- а. Барселона
- б. Варшава
- в. Нью-Йорк

1.5 Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а. услуг
- б. экономики
- в. политики

1.6 Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:

- а. повышение жизненного уровня населения;
- б. сохранение культурного населения;
- в. мультипликативный эффект;

1.7 Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а. расположенные в горах
- б. расположенные в городе
- в. расположенные на морском побережье
- г. расположенные в Лас-Вегасе.

1.8 Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а. Транзитные
- б. целевые
- в. Курортные
- г. Туристские гостиницы.

1.9 Какая система классификации принята в РФ?

- а. Звёздная
- б. корон
- в. Ключей

1.10 Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.

- а. 6
- б. 7

в. 5

1.11 Кто формирует туристический продукт?

- а) туроператор
- б. турагент
- в. клиент

1.12 Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а. экономические
- б. социально-психологические
- в. социально-административные
- г. Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

1.13 Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:

- а. единство стиля (архитектура, интерьер);
- б. единство обозначений и внешней информации;
- в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

1.14 Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

- 1. Ориентации на жалобы клиентов.
- 2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- 3. Периодических инспекционных проверок.

1.15 Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

- 1. На часть доходов других членов цепи.
- 2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
- 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

1.16 Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.

- 1. Люкс.
- 2. Апартаменты.
- 3. Студио.

1.17 Неполный санузел предполагает наличие:

- а. Умывальника и унитаза.
- б. унитаза и душа.
- в. Только умывальника.

1.18 Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.

1.19 Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относиться эта гостиница?

- а. бюджетной,
- б. экономичной,
- в. первоклассной

1.20 Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?

- А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.
- В. наличие униформы у персонала.

1.21 В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:

- А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,
- Б. занятий гольфом,
- В. ночных дискотек.

1.22 Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:

- а. номер первой категории,
- б. сьюит
- в. апартаменты.

1.23 Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:

- а. бизнес-класс,
- б. эконом-класс,
- в. туристский класс.

1.24 От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а. расположения отеля,
- б. «звёздности» отеля,
- в. квалифицированности персонала.

1.25 Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

- а. оснащение мебелью и инвентарем,
- б. здание и прилегающая территория,
- в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

1.26 Гостиница «Малахит», позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как:

- а. конгресс-отель;
- б. отель эконом-класса;
- в. туристская гостиница.

1.27 Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?

- а. «Виктория»;
- б. «Парк-сити»;
- в. «Южный Урал»

1.28 К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?

- а. Marriot
- б. Carlton Ritz
- в. Hilton

1.29 При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

- а. аренда;
- б. управление по контракту;
- в. управление по договору франчайзинга.

1.30 К контактным службам гостиницы относятся:

- а. служба бронирования;
- б. инженерно-техническая служба;
- в. служба эксплуатации номерного фонда.

1.31 В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.



- а. бронирование в режиме «on-line»;
- б. регулирование наполняемости гостиницы;
- в. прихоть владельца гостиницы.

1.32 Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?

- а. категорию номера;
- б. стоимость номера;
- в. пол гостя.

1.33 «Reception» в гостинице это:

- а. служба бронирования;
- б. служба приёма и размещения
- в. коммерческая служба.

1.34 Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:

- а. служба эксплуатации номерного фонда;
- б. служба бронирования;
- в. служба приёма и размещения.

1.35 Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

- а. административная;
- б. служба питания
- в. служба безопасности.

1.36 К дополнительным службам гостиницы относятся:

- а. служба приёма и размещения;
- б. прачечная;
- в. солярий.

1.37 Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. – это:

- а. кафе;
- б. бар;
- в. ресторан.

1.38 завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. – это:

- а. расширенный завтрак
- б. континентальный завтрак
- в. английский завтрак

1.39 Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

Что это за вид обслуживания?

- а. a part;
- б. table d'hote;
- в. a la carte.

1.40 Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

- а. русского;
- б. французского;
- в. немецкого.

1.41 Пицца готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

- а. русский;
- б. немецкий;
- в. американский.

1.42 Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- а. коллективные
- б. индивидуальные
- в. смешанные.

1.43 Режим работы гостиниц:

- а. круглосуточный,
- б. сезонный,
- в. посменный.

1.44 Структура-это...

- а) любые организованные образования
- б) совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе
- в) совокупность холистических подходов, возникших главным образом в социальных и гуманитарных науках в середине XX века.

1.45 Менеджер по размещению руководит...

- а) гардеробщики
- б) швейцары
- в) администраторы

1.46 В ассоциацию «Реле и Шато», входят отели в.....странах

- а) 56
- б) 40
- в) 35

1.47 Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- а) Великобритания
- б) Франция
- в) Испания

1.48 "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации...

- а) США
- б) Франция
- в) Германия

1.49 Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?

- а) 14 млн чел
- б) 17 млн чел
- в) 13 млнчел

1.50 Первый американский мотель мотель был построен в ...

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

1.51 В каком веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе...

- а) 19 век
- б) 18 век
- в) 20 век

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

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

1.53 Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это

- а) горничная
- б) администратор
- в) посыльный
- г) дежурный гаражной службы

1.54 Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.

- а.) 6
- б.) 7
- в.) 5

1.55 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:

- а) достижение личных целей;
- б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
- в) исполнение принятых управленческих решений

1.56 Престижная цена это:

- а) специальная цена для VIP-потребителей
- б) цена на изделия очень высокого качества, обладающими какими-то особыми свойствами.
- в) цена, устанавливаемая для продажи в престижных магазинах.

1.57 СТИС это:

- а) система товародвижения и сбыта
- б) стимулирование сбыта
- в) стимулирование торговли и сервиса

1.58 Видов маркетингового контроля

- а. 3
- б) 4
- а. 7

1.59 По продолжительности работы выделяют:

- а) круглогодичные гостиницы
- б) ведомственные гостиницы
- в) первоклассные гостиницы
- г) сезонные гостиницы
- д) гостиницы смешанного действия
- е) мотели

1.60 Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а) Греции
- б) Великобритании
- в) США
- г) Италии и Израиле
- д) Франции, России, Австрии, Бельгии
- е) Китае

## 2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1 В зависимости от месторасположения рестораны бывают \_\_\_\_\_
- 2.2 Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... \_\_\_\_\_
- 2.3 Перечислите основные критерии по уровню комфорта: \_\_\_\_\_
- 2.4 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве: \_\_\_\_\_
- 2.5 Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? \_\_\_\_\_
- 2.6 Принцип двойного бронирования представляет собой \_\_\_\_\_
- 2.7 \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ являются основными функциями службы приёма и размещения
- 2.8 Основные функции инженерно-технической службы – это \_\_\_\_\_
- 2.9 Виды гостиничных пакетов: свадебный, выходного дня, семейный, для отдыха, имиджевый, экскурсионный \_\_\_\_\_.
- 2.10 Документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации, называется \_\_\_\_\_.
- 2.11 Система \_\_\_\_\_ трактуется как стратегическая экономическая система по просчету рисков на производстве, управлению системой безопасности и анализу ее составляющих.
- 2.12 \_\_\_\_\_ – руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов.
- 2.13 Договор \_\_\_\_\_ дает право осуществлять деятельность под брендом гостиничного бизнеса за рубежом.
- 2.14 Существуют \_\_\_\_\_ системы классификации, поддерживаемые государством или национальными гостиничными ассоциациями путем национальных стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.
- 2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве \_\_\_\_\_
- 2.16 Автоматизация функциональных процессов гостиниц обеспечивается с помощью сети ...
- 2.17 Обслуживающие помещения – это...
- 2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой ...
- 2.19 Интерьер –это ...
- 2.20 Какие показатели определяет бронирование?

## 3 Вопросы на установление последовательности.

- 3.1 В возрастающей последовательности расположите сетевые структуры высшего класса в Северной Америке и за ее пределами...
- а) Canadian Pacific
  - б) Marriott, Hyatt
  - в) Sheraton
  - г) Four Seasons
- 3.2 Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:
- а) фешенебельные
  - б) первоклассные
  - в) апартаментные
- 3.3 Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:
- а) категория С
  - б) категория D
  - в) категория А
  - г) категория В

д) категория DL

3.4 Установите последовательность проведения подтверждения соответствия гостиничных услуг:

- а) инспекционный контроль классифицированных средств размещения;
- б) представление аттестации средства размещения;
- в) экспертная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

3.5 Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла

- а) обслуживания гостей
- б) бронирование
- в) предварительная оплата
- г) регистрация по прибытии
- д) размещение в номере
- е) различные виды обслуживания
- ж) окончательный расчет

3.6 Расположите в логической последовательности факторы производства:

- а) обмен;
- б) производство;
- в) потребление;
- г) распределение.

3.7 Расставьте в порядке убывания оценку основных фондов:

- а) остаточная стоимость;
- б) первоначальная стоимость;
- в) ликвидационная стоимость;
- г) восстановительная стоимость.

3.8 Расположите этапы процесса маркетингового исследования в правильной последовательности

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

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

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

3.10 Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

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

3.11 Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

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

3.12 Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей: поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

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

3.13 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

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

3.14 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

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

3.15 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

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

#### 4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

Подразделение отеля	Функции
<ul style="list-style-type: none"> <li>а) Служба приема и размещения</li> <li>б) хозяйственная служба</li> <li>в) финансовая служба</li> <li>г) отдел продаж и маркетинга</li> <li>д) другие службы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)поселение, обслуживание, выписка клиента</li> <li>2)отчет работы отеля за предыдущий день</li> <li>3)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице</li> <li>4)поддержка необходимого санитарного состояния номеров</li> <li>5)услуги химчистки</li> <li>6)контроль систем теплоснабжения</li> <li>7)контроль технического оборудования</li> <li>8)обслуживание гостей в номерах</li> <li>9) работа с жалобами гостей</li> <li>10)вопросы по организации конференций</li> <li>11)изучение и анализ потребностей гостей</li> <li>12)организация и обслуживание банкетов</li> <li>13)анализирует состояние конкурентов на гостиничном рынке</li> </ul>

	14) анализирует результаты хозяйственной деятельности 15) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
--	---

4.2 Соотнесите профессионалов своего дела с их достижениями:

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

4.3 Установите верное соответствие понятий и их характеристик

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

4.4 Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

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

#### 4.5 Установите соответствие:

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

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

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) из максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6). Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи. Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

#### Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

#### **Критерии оценивания результатов тестирования:**

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

### **2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ**

*Компетентностно-ориентированная задача № 1* Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенца, подготовку номера ко сну гостя.



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

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

*Компетентностно-ориентированная задача №4* В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты). Какой порядок действий должен быть в таком случае?

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

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

*Компетентностно-ориентированная задача № 7* Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

В турфирму «Алтай» г. Барнаул обратилась женщина с девочкой среднего школьного возраста (12 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Испанию (г. Барселона) для туристского путешествия на 7 дней с 05 июня по 11 июня 2022 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери. Менеджеру турфирмы «Алтай» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Испанию (г. Барселона), рассчитать примерную стоимость визы и визового обслуживания. Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться:

- сайтом консульства Испании в России

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

*Компетентностно-ориентированная задача № 9.* Гость вашего отеля жалуется, что в номере не работает кондиционер, и он не может по ночам нормально спать. Каковы ваши действия?

*Компетентностно-ориентированная задача № 10* Подготовить мини-проект по теме Стратегический анализ гостиницы ..... (на выбор студента) по заданным преподавателем показателям.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Компетентностно-ориентированная задача № 21* 1. От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой

концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

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

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

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

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

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

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

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

*Компетентностно-ориентированная задача № 29* Провести сравнительный анализ двух гостиничных сайтов. Что понравилось? Что не понравилось? Обоснуйте ваши предложения и замечания.

*Компетентностно-ориентированная задача № 30* После кризисного периода индустрия гостеприимства потерпела большие потери, как финансовые, так и ресурсы целевой группы. Обозначьте факторы, влияющие на приток гостей в гостиницу, узнаваемость бренда, продвижение продукта на рынке услуг. Обоснуйте свой ответ.

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016). Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования. Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

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

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

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

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