

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бессонова Елена Анатольевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.09.2024 09:18:28
Уникальный программный ключ:
184ae2b9519ce0bcdf633141cbd1820fc6a75f56

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и аудита

(наименование кафедры полностью)



Е.А. Бессонова

(подпись)

« 30 » 05 2024 г.

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

Теория и методология социально-экономических исследований
в гостиничной деятельности

(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело

(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2024

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1 Основы теории и методологии социально-экономических исследований в гостиничной деятельности

1 Выберите правильный вариант термина, соответствующий определению: «... - это схема, изображение или описание какого-либо явления или процесса в природе и обществе»:

- 1 тренд;
- 2 модель;
- 3 временной ряд;
- 4 блок-схема;
- 5 метод.

2 Дайте определение понятия «метод».

3 Расположите в правильной временной последовательности основные этапы моделирования: верификация, спецификация, идентификация.

4 Установите соответствие между характеристиками модели и их содержанием:

| | |
|--------------------|---|
| 1 адекватность | а) способность модели реагировать на изменение начальных параметров называется |
| 2 объективность | б) устойчивость результата моделирования к неточности и ошибкам в исходных данных |
| 3 чувствительность | в) соответствие модели своему оригиналу |
| 4 робастность | г) соответствие научных выводов реальным условиям |

5 Проверка правильности структуры и логики модели это:

- 1 верификация;
- 2 корреляция;
- 3 валидация;
- 4 формализация;
- 5 робастность.

6 Как подразделяют модели по учету фактора времени?

7 Расположите в правильной временной последовательности основные этапы решения проблемы методом системного анализа: разработка и реализация программы мероприятий, целеполагание, прогнозирование в альтернативных вариантах, выбор альтернативы по совокупности критериев, выявление проблемы, структуризация цели, моделирование объекта управления.

8 Установите соответствие между терминами и их содержанием:

| | |
|---------------|--|
| 1 корреляция | а) проверка соответствия данных, полученных на основе модели, реальному процессу это |
| 2 верификация | б) взаимозависимость двух или нескольких случайных величин |
| 3 проблема | в) реальное противоречие, требующее своего разрешения это |
| 4 модель | г) схема, изображение или описание какого-либо явления или процесса в природе и обществе |

9 Выберите наиболее точное определение понятия «проблема»

- 1 проблема - это реальное противоречие, требующее своего разрешения;
- 2 обращение, направленное на получение каких-либо сведений, требующих ответа;
- 3 неопределенность в предсказании результата;
- 4 критерии преимущества в конкурентной борьбе;
- 5 характеристика внешней среды организации.

10 Назовите экономиста, который установил обратную зависимость процента расходов на продовольственные товары от размера заработной платы.

11 Установите последовательность этапов моделирования: анализ полученных результатов и их применение, численное решение, постановка экономической проблемы и ее качественный анализ, построение и математический анализ модели, подготовка исходной информации.

12 Установите соответствие между классификационными признаками и видами моделей

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1 по общему целевому назначению | макроэкономические, мезоэкономические и микроэкономические |
| 2 по степени агрегированности | детерминированные и стохастические |
| 3 по учету фактора неопределенности | аналитические и идентифицируемые |
| 4 по типу информации | теоретико-аналитические и прикладные |

13 Системный анализ начинается с разработки:

- 1 структуры управления организацией;
- 2 целей системы управления;
- 3 критерия эффективности организации;
- 4 методов управления.

14 Завершающим этапом системного анализа проблемы является...?

15 Установите соответствие между существенными свойствами систем и их показателями

| | |
|---|---|
| 1 общесистемные свойства | а) состав, связность, организация, сложность, масштабность, пространственный размах, централизованность, объем и др. |
| 2 структурные свойства | б) результативность, ресурсоемкость, оперативность, активность, мощность, мобильность, производительность, быстродействие, готовность, работоспособность, точность, экономичность и др. |
| 3 функциональные (поведенческие) свойства | в) целостность, устойчивость, наблюдаемость, управляемость, детерминированность, открытость, динамичность и др. |

16 Желательное конкретное состояние отдельных характеристик организации, на достижение которых направлена ее деятельность?

- 1 миссия;
- 2 цель;
- 3 задача;
- 4 стратегия развития;
- 5 план.

17 Вид деятельности, состоящий в распознавании проблем и ситуаций,

определении их происхождения, выявлении их свойств и содержания, нахождении путей и средств решения - это:

- 1 анализ;
- 2 абстрагирование;
- 3 синтез;
- 4 исследование.

18 Термин «методология» означает

- 1 учение о структуре, логической организации, методах и средствах;
- 2 учение о методах исследования;
- 3 учение о способах воздействия на исследуемый объект;
- 4 совокупность этапов системного анализа.

19 Назовите источники информации для социально-экономических исследований в гостиничной деятельности.

20 Выберите наиболее точное определение понятия «системный анализ»:

- 1 это процесс, обеспечивающий максимальную типизацию технологии решения задач управления, целью которого является повышение эффективности функционирования объекта;
- 2 исследование, цель которого помочь руководителю, принимающему решение, в выборе курса действий путем систематического изучения его действительных целей,
- 3 исследование, целью которого является количественное сравнение затрат эффективности и риска работы;
- 4 методология выявления проблем организации;
- 5 подход, основывающийся на концепции, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций.

Тема 2 Методы проектного управления в гостиничной деятельности

1 Цель проекта – это:

- 1 сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта;
- 2 утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта;
- 3 комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта.

2 Дайте определение понятия «проект».

3 Установите соответствие между терминами и их содержанием

| | |
|------------------------|--|
| 1 Проектирование | а) процесс создания прототипа, прообраза предполагаемого или возможного объекта или состояния |
| 2 Проектный менеджмент | б) системное мероприятие по созданию и использованию (эксплуатации) нового объекта, а также улучшение, преобразование, реконструкция, расширение или изменение действующего объекта. |
| 3 Проектант | с) методология достижения успеха (искусство руководства по координации усилий людей и использованию ресурсов) с применением современных научных методов для достижения оптимальных результатов по стоимости, времени и качеству, а также удовлетворению интересов всех участников проекта. |
| 4 Проект | д) особый вид управленческой деятельности, базирующийся на |

| | |
|-----------------------|---|
| | предварительной коллегиальной разработке комплексно-системной модели действий по достижению оригинальной цели и направленный на реализацию этой модели. |
| 5 Управление проектом | е) как бы выбирает из множества путей, версий развития объекта именно ту, которая в максимальной степени соответствует шкале его ценностей, предпочтений, замыслов. |

4 Перечислите в правильной последовательности основные этапы жизненного цикла проекта в сфере информационных технологий:

- а) планирование проекта;
- б) его осуществление;
- в) разработка концепции проекта;
- г) завершение проекта.

5 Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- 1 процессы менее продолжительные по времени, чем проекты;
- 2 для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей;
- 3 процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания.

6 Раскройте сущность построения графика Ганта.

7 Предпроектный анализ включает (определите правильную последовательность):

- а) обоснование актуальности проблемы;
- б) описание возможных последствий проблемы;
- в) описание ситуации, выявление ее сути;
- г) выявление степени и характера решения проблемы (решалась ли проблема до вас, вашего проекта; если да, то кем, как, в каком направлении; достоинства и недостатки этого решения);
- д) выявление причин сложившейся ситуации;
- е) формулировка проблемы;
- ж) характеристика целевых групп проекта.

8 Установите соответствие итоговых документов планирования персонала проекта и их содержания.

| | |
|---|---|
| 1 штатно-должностное расписание проекта | а) набор персонала; расписание; критерии освобождения ресурсов; потребность в обучении; система поощрения и мотивация; вопросы безопасности |
| 2 план управления персоналом | б) документ, отражающий распределение ролей и ответственности |
| 3 матрица ответственности | в) перечень фамилий исполнителей, должность, оплата |

9 Документ, который устанавливает ценности команды, а также соглашения и рабочие руководящие принципы для команды – это:

- а) устав команды;
- б) план проекта;
- в) коллективный договор;
- г) конституция.

10 Синергический эффект командной работы – это...?

11 Установите правильную последовательность разработки и реализации плана набора персонала в проект

- а) анализировать потребности проекта
- б) определить необходимые инструменты
- г) составить бюджет
- д) оптимизировать и адаптировать под изменения
- е) создать план и календарь найма
- ж) определить требования

12 Установите соответствие между терминами и их содержанием.

| | |
|--------------------------|---|
| 1 рабочая команда | А) команда, целью деятельности которой являются разработка и реализация стратегии и формирование развивающей среды |
| 2 проектная команда | Б) команда, в состав которой могут включаться как линейные руководители или топ-менеджеры, так и рядовые специалисты структурных подразделений организации |
| 3 управленческая команда | В) команда, целью деятельности которой является достижение целей организации в рамках разработанной стратегии |
| 4 метакоманда | Г) временная организационная структура, объединяющая отдельных специалистов, группы и/или организации, привлеченные к выполнению работ проекта и ответственные перед руководителем проекта за их выполнение |

13 Автором модели «Колесо команды» является:

- а) Марджерисон-МакКенн;
- б) Базаров Т.Б.;
- в) Белбин Р.М.;
- г) Том Митчелл.

14 В чем отличие команды от группы?

15 Определите последовательность реализации рабочих функций в «Колесе команды» Марджерисона-МакКенна, на девятой позиции укажите координирующую функцию:

- 1) формирование связей
- 2) поддержание
- 3) консультирование
- 4) новаторство
- 5) стимулирование
- 6) развитие
- 7) организация
- 8) контроль
- 9) производство

16 Установите соответствие между моделями управленческих ролей по Т.Ю. Базарову и их характеристикой.

| | |
|--------------|--|
| 1 управленец | а) роль человека в команде, который занимается анализом сильных и слабых сторон организации и перспектив рынка, определяет стратегические направления развития организации и |
|--------------|--|

| | |
|-----------------|--|
| | стратегическое партнерство |
| 2 администратор | б) роль человека в команде, который разрабатывает мероприятия по достижению целей, проектирует все бизнес-процессы, организационные структуры, решает задачи развития и модернизации, диверсификации, проектирует взаимодействие между должностями и подразделениями, разрабатывает технологические нормы и правила, определяет процедуры контроля за их соблюдением |
| 3 организатор | в) направляет желания, мотивы, умения подчиненных и коллег; отбирает, расставляет, обучает и мотивирует; делится собственным опытом и адаптирует новых сотрудников; урегулирует конфликты между коллегами и подчиненными; распространяет формальные и неформальные ценности, нормы, традиции и ритуалы поведения |
| 4 руководитель | г) обеспечивает деятельность организации в режиме функционирования; решает задачи обеспечения подструктур организации всевозможными ресурсами (время, финансы, люди, информация и др.); контролирует использование ресурсов подчиненными; оперативно перераспределяет сроки и ресурсы для выполнения поставленных задач |

- 17 Проект в сфере информационных технологий признается эффективным, если:
- а) обеспечивается возврат исходной суммы инвестиции и требуемая доходность для инвесторов;
 - б) доходы проекта выше значительно превышают уровень инфляции;
 - в) доходы по проекту равны затратам по нему;
 - г) инвестор имеет возможность выплачивать налоги и создавать новые рабочие места.

18 Как рассчитывается индекс рентабельности инвестиций?

- 19 Установите последовательность этапов формирования стратегии проекта в сфере гостиничной деятельности.
- а) Оценка и контроль результатов стратегии
 - б) Определение миссии, стратегических целей и задач
 - в) Реализация стратегии
 - г) Формулирование и выбор стратегии
 - д) Анализ внешней и внутренней среды

20 Установите соответствие

| Авторы | Основное содержание стратегии | Стратегии | Период |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------|
| а) Эндрюс Кеннет Ричмонд | 1 Стержневые компетенции | г) Экономическая | 4 с 90-х гг. XX в. |
| б) Майкл Юджин Портер | 2 SWOT-анализ | д) Бизнес-стратегии | 5 с 80-х гг. XX в. |
| в) Гэри Хэмел, Прахалад К.К. | 3 Конкурентные стратегии | е) Стратегия лидерства | 6 с 70-х гг. XX в. |

Тема 3 Методы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1 В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:

- а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
- б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
- г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

2 Качество услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания – это ...

3 Установите последовательность этапов работы по созданию и совершенствованию системы качества.

- а) Совершенствование системы менеджмента качества.
- б) Проведение информационного совещания управленческого персонала с руководством организации.
- в) Обеспечение функционирования системы менеджмента качества.
- г) Принятие высшим руководством решения о создании системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов серии ИСО 9000.
- д) Разработка план-графика создания и внедрения системы менеджмента качества.
- е) Внедрение системы менеджмента качества.
- ж) Подготовка к сертификации и сертификация системы менеджмента качества.
- з) Разработка системы менеджмента качества.

4 Установите соответствие между терминами и их содержанием

| | |
|------------------------|--|
| 1 Качество | а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности |
| 2 Управление качеством | б) концепция повышения качества, сводящаяся к следующим положениям: планирование (P–plan), действие (D–do), контроль результатов (C–check), корректирующее действие (A–action) |
| 3 Надежность | в) интерактивный непрерывный цикл управления производством, состоящий из планирования, реализации, проверки и исправления процесса производства, позволяющий корректировать обнаруженные на любом этапе отклонения показателей качества производимого продукта согласно запланированным их значениям (стандарту или норме) |
| 4 Гарантийный срок | г) свойство продукта сохранять своё качество во времени |
| 5 Долговечность | д) свойство объекта сохранять свою пригодность к использованию по назначению в течение заданного времени |
| 6 Дефект | е) свойство продукта длительно сохранять способность использования по назначению до своего предельного состояния (состояние, при котором дальнейшее использование объекта по назначению или невозможно или рентабельно) |
| 7 Цикл Деминга | ж) теория управления качеством состоящая из трёх этапов: обеспечение качества, планирование качества, контроль качества улучшение качества |
| 8 Трилогия Джурана | з) несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя |

5 Система управления (менеджмента) качества впервые была научно обоснована в трудах:

- а) Тейлора;
- б) Деминга;
- г) Фейгенбаума;
- д) Шухарта.

6 Показатель качества товара (услуги) это:

- а) количественная характеристика одного или нескольких свойств товара (услуги), определяющих его (её) качество;
- б) численная оценка уровня качества товара (услуги);
- в) вербальная оценка уровня качества товара (услуги);
- г) надёжность, безопасность и доступность товара (услуги);
- д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

7 TQM это:

- а) постоянное улучшение качества;
- б) концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;
- г) ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
- д) совокупность современных представлений о качестве продукции;
- е) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

8 В соответствии с современными представлениями субъектом управления качеством является:

- а) руководство предприятия;
- б) система управления (менеджмента) качества;
- в) потребитель товара (услуги);
- г) производитель товара (услуги);
- д) государство.

9 В соответствии с современными представлениями объектом управления в системе менеджмента качества является:

- а) руководство предприятия;
- б) качество товара (услуги);
- г) потребитель товара (услуги);
- д) производитель товара (услуги);
- е) государство.

10 В соответствии с современными представлениями органом управления качеством на предприятии является:

- а) руководство предприятия;
- б) система управления (менеджмента) качества;
- в) потребитель товара (услуги);
- г) производитель товара (услуги);
- д) государство.

11 Система качества предприятия это:

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих её (его) качество.

12 ISO это:

а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;

б) Система международных стандартов в области качества;

г) Система стандартов ЕС в области качества;

д) Система национальных стандартов США в области качества;

е) Международная организация по стандартизации.

13 Элементы системы управления качеством это:

а) система внутрифирменных стандартов в области качества и мотивации должностных лиц, ответственных за выполнение их требований;

б) персонал, поставщики, потребители, руководство предприятия и все заинтересованные лица;

в) совокупность органов управления предприятием, функций менеджмента и взаимосвязей между ними;

г) система мотивации, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями и поставщиками, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы);

д) совокупность элементов организационной структуры предприятия, принимающих участие в обеспечении качества выпускаемой продукции.

14 Совокупность свойств и характеристик продукта труда, которые передают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности:

а) количество;

б) качество;

в) услуга;

г) качество продукта.

15 Потребности человека, связанные с объектами, которые он употребляет или использует (качество развития личности, качество продуктов труда ...):

а) инпотребности;

б) аутпотребности;

в) физпотребности;

г) теопотребности.

16 Потребности человека, включающие качество трудовой деятельности и качество отдыха:

а) инпотребности;

б) аутпотребности;

в) физпотребности;

г) теопотребности.

17 Полный набор процессов, используемый в системе менеджмента качества:

- а) менеджмент качества;
- б) обеспечение качества;
- в) процесс;
- г) услуга.

18 Система действий, которая использует ресурсы для преобразования входящих элементов в выходящие:

- а) менеджмент качества;
- б) обеспечение качества;
- в) процесс;
- г) услуга;

19 Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству

- а) менеджмент качества;
- б) обеспечение качества;
- в) процесс;
- г) услуга.

20 Установите соответствие между терминами и определениями

| | |
|----------------------|---|
| 1 Квалиметрия | а) приспособленность продукта к предупреждению, обнаружению и устранению отказа |
| 2 Безотказность | б) срок, в течение которого параметры качества продукта сохраняются |
| 3 Ремонтопригодность | в) свойство продукта поддерживать свои параметры в течение заданного срока |
| 4 Сохраняемость | г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества |
| 5 TQM | д) нацеленный на качество и направленный на достижение долгосрочного успеха подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов в удовлетворении требований потребителей с целью максимизации выгоды для организации и общества в целом |

Тема 4 Стратегическое планирование развития гостиничной деятельности

1 Термин «стратегическое управление» был введен для различия текущего управления, на уровне хозяйственных подразделений, от долгосрочного управления на высшем уровне руководства:

- 1 в 60 - 70-х годах XX века;
- 2 в 50 - х годах XX века;
- 3 в 80 - х годах XX века;
- 4 в 30 - 40 - х годах XX века;
- 5 в 20 - 30 - х годах XX века.

2 Какой процесс объединяют следующие этапы: анализ внешней и внутренней среды, миссия организации, формулирование и выбор стратегии, реализация стратегии, оценки и контроля выбранной стратегии:

- 1 этапы процесса стратегического управления;
- 2 этапы системного анализа;
- 3 этапы разработки управленческого решения;

- 4 этапы прогнозного процесса;
- 5 этапы разработки кадровой политики.

3 Результаты анализа внешней и внутренней среды являются основой

- 1 определения миссии и целей организации
- 2 разработки системы мотивации
- 3 диагностики конфликтов в организации
- 4 кадрового консалтинга и аудита
- 5 правильного ответа нет

4 На основании каких факторов проводится анализ макроокружения?

- 1 состояние экономики, правовое регулирование и управление, политические процессы;
- 2 конкурентоспособность данной организации, изучение экономического климата в данной отрасли;
- 3 выявления нарушений в организации, экономическое состояние фирмы;
- 4 совокупность всех факторов связанных с состоянием всех организаций с такой же деятельностью;
- 5 регулировка и стабилизация конкуренции.

5 Назовите анализ, направленный на изучение факторов внешней среды, с которыми организация находится в непосредственном взаимодействии?

- 1 анализ непосредственного окружения;
- 2 анализ внешней среды;
- 3 анализ макроокружения;
- 4 анализ конкурентоспособности;
- 5 анализ неприкосновенности.

6 На основании каких факторов проводится PEST-анализ?

- 1 экономические, политические социальные и технологические факторы;
- 2 конкурентоспособность организации, изучение экономического климата в данной отрасли;
- 3 выявления нарушений в организации, экономическое состояние фирмы;
- 4 совокупность всех факторов связанных с состоянием всех организаций с такой же деятельностью;
- 7 регулировка и стабилизация конкуренции.

7 Определенная формулировка предназначения организации, утверждение того, для чего и по какой причине она существует.

- 1 миссия;
- 2 цель;
- 3 задача;
- 4 стратегия развития;
- 5 план.

8 Критериями оценки преимуществ одной стратегии по сравнению с другой могут выступать:

- 1 все перечисленные варианты ответов;
- 2 критерии интенсивности работы;
- 3 критерии преимущества в конкурентной борьбе;
- 4 критерии степени соответствия;
- 5 критерии роста прибыли.

9 В процессе проведения SWOT-анализа изучаются:

- 1 возможности и угрозы внешней среды;
- 2 экономические, политические социальные и технологические факторы;
- 3 конкурентоспособность организации, изучение экономического климата в данной отрасли
- 4 выявления нарушений в организации, экономическое состояние фирмы
- 5 совокупность всех факторов связанных с состоянием всех организаций с такой же деятельностью

10 В процессе проведения SWOT-анализа изучаются:

- 1 сильные и слабые стороны деятельности организации;
- 2 экономические, политические социальные и технологические факторы;
- 3 конкурентоспособность организации, изучение экономического климата в данной отрасли
- 4 выявления нарушений в организации, экономическое состояние фирмы
- 5 совокупность всех факторов связанных с состоянием всех организаций с такой же деятельностью

11 Установите последовательность этапов стратегического планирования управления персоналом

- 1 Оценка и контроль результатов стратегии
- 2 Определение миссии, стратегических целей и задач
- 3 Реализация стратегии
- 4 Формулирование и выбор стратегии
- 5 Анализ внешней и внутренней среды организации

12 Желательное конкретное состояние отдельных характеристик организации, на достижение которых направлена ее деятельность?

- 1 миссия;
- 2 цель;
- 3 задача;
- 4 стратегия развития;
- 5 план.

13 По длительности действия, масштабу и характеру целей решения подразделяют на:

- 1 стратегические, тактические и оперативные;
- 2 принимаемые в условиях определенности и неопределенности;
- 3 общие, частные и локальные решения;
- 4 индивидуальные, групповые, организационные и межорганизационные;
- 5 решения единоначальника, коллегиального органа и коллективные решения.

14 По сфере действия решения подразделяются на:

- 1 политические, экономические, организационные, социальные, технические и технологические;
- 2 принимаемые в условиях определенности и неопределенности;
- 3 общие, частные и локальные решения;
- 4 индивидуальные, групповые, организационные и межорганизационные;
- 5 решения единоначальника, коллегиального органа и коллективные решения.

15 Какой механизм основывается на предположении, что чем меньше требуется

потребителю ресурса, тем выше эффективность его использования?

- 1 механизм прямых приоритетов;
- 2 механизм обратных приоритетов;
- 3 конкурсный механизм;
- 4 механизм открытого управления
- 5 механизм закрытого управления

16 Идея этого механизма распределения ресурсов заключается в создании для Потребителей стимулов к сообщению в заявке своих реальных потребностей. Выберите правильный вариант ответа.

- 1 механизм прямых приоритетов;
- 2 механизм обратных приоритетов;
- 3 конкурсный механизм;
- 4 механизм открытого управления
- 5 механизм закрытого управления

17 Конкурсный механизм применяется в тех случаях, когда необходимо:

- 1 увеличить количество заявок;
- 2 сократить количество заявок;
- 3 сохранить количество заявок неизменным;
- 4 сначала уменьшить количество заявок, а затем увеличить;
- 5 прекратить распределение ресурсов

18 Основное предназначение экспертного метода Паттерн:

- 1 создание иерархической модели в виде дерева целей для решения определенной проблемы;
- 2 создание системы управления работами по проекту;
- 3 способ работы группы, при котором первоочередной целью является нахождение новых альтернативных вариантов решений в проблемной ситуации;
- 4 открытая дискуссия по обсуждаемой проблеме для выработки единого мнения экспертов;
- 5 метод с высоким творческим потенциалом, с поэтапным решением исходной проблемы.

19 Оценка альтернатив по сумме безразмерных величин при неравноценных критериях осуществляется в графоаналитическом методе:

- 1 полигон альтернатив;
- 2 таблица оценок;
- 3 метод Паттерн;
- 4 метод анализа иерархий;
- 5 метод «стоимость-эффективность».

20 Назовите автора метода анализа иерархий (МАИ):

- 1 Т. Саати;
- 2 А. Осборн;
- 3 Т. Гордон;
- 4 О. Хелмер;
- 5 Г. Альтшулер.

Тема 5 Методы и технологии научно-прикладных исследований в гостиничной деятельности

1 Этап прогнозирования, на котором осуществляется оценка достоверности и точности

или проверка обоснованности прогноза называется:

- 1 верификация
- 2 целеполагание
- 3 идентификация
- 4 параметризация
- 5 оценка параметров регрессии

2 Распространение прошлых и настоящих закономерностей на будущее в прогнозировании называется:

- 1 экстраполяция
- 2 интерполяция
- 3 интеграция
- 4 адаптация
- 5.5 параметризация

3 На основе какого критерия оценивается достоверность вида регрессионной зависимости?

4 Составьте из словосочетаний в правильной последовательности одно из требований к оценке качества регрессии.

- 1 критерий Стьюдента
- 2 регрессионная модель
- 3 оценка значимости
- 4 проводится с помощью
- 5 каждого фактора

5 Установите соответствие между принципами прогнозирования и их содержанием

1 в прогнозировании и планировании требует взаимосвязи и соподчиненности прогнозов объекта прогнозирования и прогнозного фона и их элементов с учетом обратных связей

2 в прогнозировании и планировании требует разработки вариантов прогноза, исходя из особенностей рабочей гипотезы, постановки цели (в нормативном прогнозировании) и вариантов прогнозного фона

3 в прогнозировании и планировании требует корректировки прогнозов по мере необходимости при поступлении новых данных об объекте прогнозирования

4 в прогнозировании и планировании требует определения достоверности, точности и обоснованности прогнозов

5 в прогнозировании и планировании требует превышения экономического эффекта от использования прогноза над затратами на его разработку

6 в прогнозировании и планировании требует согласования нормативных и поисковых прогнозов различной природы и различного периода упреждения.

- а) принцип системности
- б) принцип согласованности
- в) принцип вариантности
- г) принцип верифицируемости
- д) принцип рентабельности
- е) принцип непрерывности

6 Расположите в правильной временной последовательности основные этапы прогнозно-планового исследования: верификация, спецификация, идентификация, прогнозирование, планирование.

7 Установите соответствие между методами и их описанием:

1 фактографические

2 экспертные

3 комбинированные

а) используют первичную информацию об объекте прогнозирования, документально зафиксированную;

б) используют экспертную информацию, полученную от специалистов-экспертов;

г) используют смешанные информационные массивы.

8показывает на сколько в среднем изменится результат при увеличении соответствующего фактора на 1% от его среднего значения. Какой термин пропущен?

1 коэффициент эластичности

2 критерий Фишера

3 критерий Стьюдента

4 критерий Валлиса и Мура

5 коэффициент регрессии.

9 Дайте определение понятия «тренд».

9 Составьте из словосочетаний в правильной последовательности одно из требований к оценке качества регрессии.

1 критерий Фишера

2 регрессионная модель

3 оценка значимости

4 проводится с помощью

5 факторная и остаточная дисперсия

6 на основе сравнения

10 Установите соответствие характеристик аддитивной и мультипликативной моделей

1 По графику исходного ряда и значениям коэффициента автокорреляции можно установить наличие приблизительно равной амплитуды колебаний уровней временного ряда.

2 Каждый уровень временного ряда может быть представлен как сумма трендовой, сезонной и случайной компонент.

3 Каждый уровень временного ряда может быть представлен как произведение трендовой, сезонной и случайный компонент.

4 По графику исходного ряда и значениям коэффициента автокорреляции можно установить наличие увеличения или уменьшения амплитуды колебаний уровней временного ряда.

а) аддитивная модель

б) мультипликативная модель

11 Временной ряд рассматривается как сумма четырех ненаблюдаемых компонент:

1 тренд, циклическая и сезонная составляющие, случайные колебания;

- 2 корреляция, автокорреляция, регрессия, тренд;
- 3 результативный показатель, факторный показатель, ошибка аппроксимации, показатель детерминации;
- 4 тренд, случайные колебания, аппроксимация, корреляция;
- 5 средний уровень, дисперсия, автокорреляции, коррелограмма.

12 В чем заключается сущность метода наименьших квадратов?

13 Выберите наиболее точное определение понятия «эксперт»:

1 человек, имеющий соответствующее образование в исследуемой области, необходимую квалификацию, использующий свои знания, опыт, эрудицию и интуицию для аргументированного высказывания в области решения проблемы;

2 лицо, обладающее знаниями и способное высказать аргументированное мнение по изучаемой проблеме, комментирующий процессы прогнозирования и принятия решения;

3 человек, который (в отличие от любителя) занимается каким-нибудь делом как специалист, владеющий профессией и обладающий соответствующими компетенциями;

4 человек, умеющий хорошо анализировать, склонный к аналитическому мышлению;

5 человек, занимающийся анализом и критикой.

14 Продолжите фразу. Задача линейного программирования состоит в

1 отыскании наибольшего (наименьшего) значения линейной функции при наличии линейных ограничений

2 создании линейной программы на избранном языке программирования, предназначенной для решения поставленной задачи

3 описании линейного алгоритма решения заданной задачи

4 построении модели линейной регрессии

5 правильного ответа нет

15 Основоположителем линейного программирования является:

1 Л.В. Канторович

2 Джордж Бернхард Данциг

3 В.В. Леонтьев

4 Н.Д. Кондратьев

5 У. Изард

16 Составьте предложение, используя 4 словосочетания из приведенных 8 словосочетаний:

1 на основе анализа факторов определяющих тенденцию временного ряда

2 на основе расчета абсолютных и относительных показателей

3 видов ошибок прогнозов.

4 разложив ошибку прогноза на доли смещения в центральной тенденции, в дисперсии и ковариации

5 качественные показатели прогноза

6 позволяют провести анализ

7 на основе сравнения с эталонными прогнозами определенного вида

8 рассчитав среднюю ошибку аппроксимации и коэффициент вариации

17 Установите правильное соответствие подходов в верификации прогноза:

1 Верификация прогноза путем его повторной разработки другим методом

2 Верификация прогноза путем его сопоставления с прогнозами, полученными из

других источников

3 Верификация прогноза путем проверки прогностической модели на материалах ретроспективного периода

4 Верификация прогноза путем использования дополнительного обоснования или изменения экспертом его мнения, отличающегося от мнения большинства

5 Верификация прогноза путем опровержения критических замечаний оппонента по прогнозу

- а) Прямая верификация
- б) Инверсная верификация
- в) Косвенная верификация
- г) Верификация повторным опросом
- д) Верификация оппонентом

18 Установите соответствие между названиями и описанием методов исследования.

| | |
|--------------------------|---|
| 1 метод суда | а) метод прогнозирования, в котором осуществляется экстраполяция данных с аналога на исследуемый объект |
| 2 метод мозгового штурма | б) метод в котором осуществляется поэтапный анонимный опрос экспертов с обратной связью |
| 3 метод Дельфи | г) метод, в котором осуществляется деление состава экспертов на две группы: одна объявляется сторонниками рассматриваемой альтернативы и выступает в качестве защиты; другая объявляется ее противниками и пытается выявить отрицательные стороны |
| 4 метод аналогий | д) метод, в котором осуществляются следующие этапы: составление проблемной записки, генерация идей, систематизация идей, деструкция идей и т.д. |

19 Отрезок времени от момента, для которого имеются последние статистические данные об изучаемом объекте, до момента, к которому относится прогноз, называется:

- 1 период упреждения;
- 2 период адаптации;
- 3 период наблюдения;
- 4 ретроспективный период;
- 5 период интеграции.

20 В зависимости от степени конкретности и характера воздействия на ход исследуемых процессов и явлений различают три формы предвидения:

- 1 гипотеза, прогноз, план;
- 2 генетический, нормативный и комбинированный прогноз;
- 3 стратегический, тактический, оперативный планы;
- 4 стратегия, концепция, программа;
- 5 макроэкономический, мезоэкономический, микроэкономический планы.

Шкала оценивания: 5 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:

- **11 - 12 баллов** соответствуют оценке «отлично»;
- **9 - 10 баллов** – оценке «хорошо»;
- **6 - 8 баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- **5 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

КЕЙС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 1 Основы теории и методологии социально-экономических исследований в гостиничной деятельности

Кейс-задача проектного типа №1. SPA-отель «Раздолье» является юридическим лицом в форме общества с ограниченной ответственностью, по отношению к прибыли – коммерческой, по источникам финансирования – внебюджетной, по форме собственности – частной, по отраслевой принадлежности – сервисной, по самостоятельности принятия решения – материнской, по размеру и численности работников – средней, по отношению к человеку – индивидуалистической, по схеме формирования – предпринимательской, по охвату территорий и масштабу деятельности – локальной.

Вид деятельности компании – загородные гостиничные услуги, а именно комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие SPA-услуги. Жизненный цикл организации, по И. Адизесу, относится к пятой стадии «Расцвет». Организация достигла баланса между самоконтролем и гибкостью. Организационные ценности разделяются всеми сотрудниками компании. Отель находится на стадии ожидаемого превосходства на рынке.

Клиентами являются широкие слои населения: туристы, путешествующие в одиночку; командированные сотрудники и деловые люди; семьи или пары, приехавшие в отпуск; клиенты с детьми любого возраста; люди с ограниченными возможностями; молодожены; гости с домашними животными; клиенты со статусом «инкогнито».

В настоящее время популярность SPA-процедур растет день ото дня. Люди все чаще стараются отдыхать и избавляться от стресса именно таким образом. Многие из них систематически пользуются SPA-услугами для поддержания своего здоровья. Именно поэтому руководители организаций, которые предоставляют SPA-процедуры, должны думать о том, как поддерживать высокий уровень своих услуг, что обеспечивается многими факторами.

Основной проблемой развития отеля является обеспечение конкурентоспособности на рынке гостеприимства и оказания SPA-услуг.

Задания

1 Провести системный анализ проблемы обеспечения конкурентоспособности SPA-отеля «Раздолье» на рынке гостеприимства и оказания SPA-услуг. Описать реализацию всех этапов системного анализа (формулирование проблемы; структуризация исследования; составление моделей объекта управления; прогнозирование будущих состояний объектов управления; диагностирование проблемы и формулирование альтернатив развития организации; выбор альтернатив по совокупности критериев; разработка и реализация программы мероприятий).

2 По результатам системного анализа определить совокупность факторов, обеспечивающих высокий уровень услуг и конкурентоспособность организации. Охарактеризовать методы и модели, которые были использованы в процессе системного анализа?

3 Разработать проект повышения конкурентоспособности SPA-отеля «Раздолье».

Кейс-задача проектного типа №2. Продвижение сайта стало неотъемлемой частью стратегии многих отелей, стремящихся выделиться на конкурентном рынке гостиничного бизнеса. Туристический сектор, претерпевающий заметные колебания в связи с мировыми экономическими и социальными тенденциями, постоянно ищет инновационные способы привлечения и удержания клиентов. В условиях, когда более 52% пользователей выбирают отель, основываясь на онлайн-отзывах и рейтингах, а 69% гостей предпочитают бронировать номера онлайн, эффективное интернет-присутствие становится жизненно важным для современных отелей.

Решение кейс-задачи проектного типа должно продемонстрировать, как качественно выполненная оптимизация официального сайта может стать ключевым фактором успеха в данной нише.

База отдыха «Рахоль» (юридический адрес: 307236, Курская область, Курчатовский район, с. Дичня, ул. Урочище Рахоль, влд. 13) – одна из самых удобных и недорогих баз отдыха Черноземья. База отдыха предлагает широкий спектр недорогих услуг. Здесь можно проводить не только отпуск, выездные рабочие сессии, конференции, свадьбы, банкеты, корпоративные вечера, но и просто выходные, заряжаясь отличным настроением и бодростью.

Комфортная и современная база отдыха в 25км. от Курска и 5 км от Курчатова расположена в сосновом лесу и удалена от суеты города. Уникальное озеро Рахоль, обрамленное реликтовым лесом, формирует особый микроклимат. Природа здесь живописна и разнообразна в своем сочетании сосновых и широколиственных лесов, озера. Чистый воздух, наполненный запахами леса и разнотравья, множество лесных и степных птиц, многочисленные стайки мальков и рыбы побольше позволяют окунуться в мир природы, почувствовать свое единение с ней, отрешиться от всех проблем и хорошо отдохнуть.

Основным конкурентным преимуществом базы отдыха «Рахоль» являются высококачественные услуги. База отдыха «Рахоль» предлагает своим гостям два варианта размещения:

- гостиничные номера различных категорий – эконом, улучшенный, полулюкс, а в основном корпусе

- круглогодичные домики, а также VIP-коттедж. Для работы, по последнему слову техники, оборудован конференц-зал с высокоскоростным доступом в интернете

Вне зависимости от выбранного типа размещения, каждое помещение оборудовано: санузлом с душевой кабиной или ванной, кроватями с удобными матрасами, телевизором, предметами индивидуальной парфюмерии, полотенцами.

Современное оформление номеров и домиков: интерьер, освещение, мебель - каждый элемент базы отдыха «Рахоль» ориентирован на создание благоприятной для отдыха и работы обстановки.

В основном корпусе отеля расположены номера категорий апартаменты, студия, семейные номера, стандарты II категории. Приятная цветовая гамма: пастельные тона создают теплую атмосферу и уют. У большинства номеров есть балкон, откуда открывается прекрасный вид на лес.

Отдельно стоящие одноэтажные домики, укомплектованные всем необходимым для комфортного проживания и готовы разместить до 4-6 человек. У каждого дома расположена мангальная зона: деревянные столы и лавочки, большой кованый мангал.

Минималистичный эко-стиль интерьера помогает отвлечься от повседневности и сосредоточиться на отдыхе, заряжаясь отличным настроением и бодростью.

В каждом есть бесплатный Wi-Fi, регулируемая система кондиционирования, телевизор, холодильник и ванная комната с туалетно-косметическими принадлежностями. В некоторых номерах – балкон. В коттедже оборудована сауна.

Кафе-паб «В бору» на территории предприятия обслуживает до 35 гостей. Основным конкурентным преимуществом меню заведения являются блюда европейской и русской кухни, а также различные позиции для приготовления на мангале, такие как шашлык, люля-кебаб и рыбные стейки. Гостям также доступна услуга заказа еды и напитков в номер, возможность организации барбекю на террасе.

Задания

1 Изучите официальный сайт базы «Рахоль» и проанализируйте его содержание. Сравните сайт базы с аналогичными сайтами, выделите преимущества и недостатки официального сайта.

2 Разработайте проект создания новой версии официального сайта базы отдыха

«Рахоль». Дайте концептуальное обоснование проекта. Используйте следующие примерные формулировки миссии и видения, цели и задач проекта.

Миссия проекта: создание новой версии официального сайта базы отдыха как ключевого фактора успеха развития организации.

Видение проекта: для разработки управления проектом сайта требуется:

- анализ веб – страницы базы отдыха «Рахоль»;
- разработка и дизайн нового сайта;
- интеграция с системами бронирования номерного фонда;
- тестирование и развертывание сайта;
- поддержка и обслуживания сайта.

Цель проекта: разработать и внедрить новую версию веб-сайта для базы отдыха, который привлечет потенциальных клиентов и повысит уровень бронирования.

Для реализации цели нам необходимо решить следующие задачи:

- определить требования и дизайн сайта;
- оснастить сайт полноценным функционалом;
- сформировать понятный и простой показ перечня предоставляемых услуг;
- сформировать удобный и быстрый способ бронирования услуг;
- настроить систему аналитики (посещаемость сайта, поведение посетителей, источники посещения, посещаемые услуги);
- сделать удобную навигацию по разделам сайта;
- создать простую и удобную связь с администратором базы;
- обеспечить нормативно-правовую поддержку проекта;
- сделать расчеты эффективности проекта по совершенствованию сайта базы отдыха.

Тема 2 Методы проектного управления в гостиничной деятельности

Кейс-задача проектного типа №3. Гостиница «Уют» открылась в 1961 году и является старейшей в крупном городе. В советские времена она считалась самой престижной. Акционирование гостиницы «Уют», находившейся на тот момент в муниципальной собственности, произошло в 1992 году.

В настоящее время генеральный директор осуществляет полный контроль над акционерным обществом. Гостиничный комплекс предлагает гостям номера от эконом-класса до класса «люкс», кафе, конференц-зал, бесплатную охраняемую парковку, а также круглосуточный сервис. Жизненный цикл организации, по И. Адизесу, – «Аристократизм», так как все больше средств идет не на инновации и развитие, а на контроль, страхование и обустройство, при этом гарантированность результата полностью вытесняет варианты, связанные с риском.

Организация является юридическим лицом в форме акционерного общества, по отношению к власти – неправительственной, по отношению к главной цели – хозяйственной, по отношению к прибыли – коммерческой, по источникам финансирования – внебюджетной, по форме собственности – частной, по отраслевой принадлежности – предприятием в сфере услуг, по самостоятельности принятия решений – материнской, по размеру и численности работников – малой, по отношению к человеку – индивидуалистической, по схеме формирования – предпринимательской, по охвату территорий и масштабу деятельности – локальной.

Клиентами гостиницы являются граждане СНГ, российские и иностранные бизнес-туристы (деловые гости), объединенные общности (спортсмены, музыканты). Гостиница обладает рядом преимуществ перед конкурентами: цены на услуги, близкие к средним по региону; выгодное расположение организации; сотрудничество с целевыми аудиториями и с культурными центрами города. Однако можно выделить и слабые стороны: относительно низкое качество услуг; дефицит талантливых сотрудников; отсутствие

возможности развития и обучения персонала.

Возможности организации: совершенствование качества предоставляемых услуг, формирование более привлекательного образа компании, сотрудничество с разными контингентами клиентов и внедрение социальных программ.

Угрозы: возросшая конкуренция, стагнация в развитии.

Петров Алексей Иванович является генеральным директором гостиницы. Анализируя деятельность организации за предыдущий год, он понял, что надо повышать конкурентоспособность гостиницы и возобновить былой престиж. Алексей Иванович прекрасно понимает, что сотрудники – важнейший ресурс сервисной организации, и считает, что талантливый персонал является ключом к успеху. Гостиница работает более-менее стабильно, прибыль есть, но не такая высокая, какой бы могла быть, полагает генеральный директор.

Алексей Иванович хорошо знает своих сотрудников и уверен, что многие из них – хорошие работники. Однако он хочет увидеть в своей организации работников не просто хороших, а талантливых, с энтузиазмом в глазах. К тому же его огорчает тот факт, что на рынке труда часто нелегко найти достойного кандидата на должность. Алексей Иванович знает, что привлекательное рабочее место должно иметь явные преимущества для соискателей, и его удивляет то, что даже при улучшении условий для работников ситуация с их привлечением кардинально не меняется. Например, недавно, отмечает Алексей Иванович, в очередной раз невозможно было найти сотрудника на должность администратора. При том, что это достойная, практически руководящая должность, выбирать приходилось долго, чтобы найти подходящего кандидата. С рядовыми сотрудниками, конечно, легче, но тенденция повышенной текучести кадров сохраняется на всех уровнях. Начальник кадровой службы Моисеева Ольга Сергеевна, которая работает в гостинице относительно недавно, утверждает, что нужно взять курс на создание единого видения организации, осознание сотрудниками своей принадлежности к ней и ценности для нее, формировать и развивать внешний HR-бренд. Ольга Сергеевна считает, что многие гостиницы конкуренты уже занимаются подобным развитием и создают себе благодаря этому конкурентные преимущества.

Ольга Сергеевна обращает внимание на то, что необходимо развивать внешний бренд работодателя преимущественно в интернет-среде. Проанализировав социальные сети и официальный сайт гостиницы «Уют», она приходит к выводу, что положение организации по сравнению с другими аналогичными плачевное. Общаясь с генеральным директором, Ольга Сергеевна отмечает: «В социальной сети «ВКонтакте» наблюдается продвижение только лишь услуг отеля, но даже это делается без особой программы, несистематично. Например, последний пост был 3 месяца назад без медиасоставляющих (отсутствуют фото, видео), а текст написан без особой продуманности. На официальном сайте гостиницы отсутствуют элементы HR-брендинга: нет описания преимуществ организации как работодателя, нет возможности оставлять данные потенциального сотрудника и т. д. Следует отметить также, что в целом сайт гостиницы имеет существенные недостатки в дизайне, в использовании инструментов сайтостроения, размещении фото и видео». Ольга Сергеевна убеждена в том, что размещение в интернет-ресурсах контента, рекламирующего ценности гостиницы среди потенциальной аудитории, способствует росту интереса соискателей к деятельности организации. При этом создание визуального контента является важным и в то же время оптимальным способом привлечения внимания аудитории к необходимой для работодателя информации.

Задания

1 На примере гостиницы «Уют» заполните матрицу SWOT-анализа (рисунок 1).

| | | |
|--------------------------|------------------------|-----------------------|
| Возможности и угрозы | | |
| Сильные и слабые стороны | Возможности | Угрозы |
| Сильные стороны | <u>Поле II</u> | <u>Поле I</u> |
| Слабые стороны | <u>Поле III</u> | <u>Поле IV</u> |

Рисунок 1 – Матрица SWOT для разработки стратегии

2 Составьте конкретный список слабых и сильных сторон организации, а также угроз и возможностей внешней среды, проанализируйте связи между ними. Для установления этих связей составляется матрица SWOT: слева выделяются два блока: сильные и слабые стороны, в которые соответственно вписываются все выявленные в ходе предварительного анализа характеристики развития организации. В верхней части матрицы также выделены два блока, в которые вписаны возможности и угрозы в области управления персоналом, важные для конкретной организации.

На пересечении этих блоков образуются четыре поля (рис. 3):

- поле I - сильные стороны и угрозы;
- поле II - сильные стороны и возможности;
- поле III - слабые стороны и возможности;
- поле IV - слабые стороны и угрозы.

С помощью этих полей рассматриваются все возможные парные комбинации и выделяются те из них, которые должны быть учтены при разработке стратегии развития.

Поле II - стратегия по использованию сильных сторон организации для того, чтобы получить отдачу от возможностей, которые имеются во внешней среде.

Поле I - стратегия должна предполагать использование сильных сторон организации для устранения угроз из внешней среды.

Поле III - стратегия должна быть построена так, чтобы за счет появившихся возможностей во внешней среде попытаться преодолеть имеющиеся в организации слабости.

Поле IV - стратегия должна быть такой, которая бы позволила организации избавиться от слабых сторон организации и попытаться предотвратить нависшую над ней угрозу, исходящую из внешней среды.

3 В соответствии со стратегиями полей I – IV сформулируйте 4 проекта развития гостиницы.

Кейс-задача проектного типа №4. Гостиница «Курск» начала свою работу еще в далеком 1985 году. Расположенная в центре, гостиница «Курск» считается самой удобной для туристов, ведь рядом находится большое количество транспортных развязок, которые позволят гостям города беспрепятственно и с минимальной затратой времени попасть в нужное место. Гостиница «Курск», расположена так, в непосредственной близости от нее находятся основные достопримечательности, парки и музеи. В стоимость номера входит завтрак, который накрывают в кафе гостиницы. После завтрака, в течение дня гости гостиницы практически не пользуются услугами кафе, предпочитая обедать и ужинать в других заведениях общественного питания или самостоятельно. Таким образом, кафе простаивает, теряется прибыль и возникают убытки.

Необходимо провести ребрендинг кафе гостиницы, разработать проект,

направленный на формирование нового имиджа путем изменения его визуальной идентификации (названия, логотипа), а также внутренних процессов, меню, работников, ценностей, внутреннего маркетинга и т. д.

Задания

1 Разработайте бизнес-проект – открытие кафе правильного питания «Территория баланса». Кафе предназначено для людей с целиакией, вегетарианцев, а также для людей, придерживающихся здорового образа жизни. Кафе должно иметь уникальный дизайн, отвечающий концепции здорового образа жизни. В меню необходимо представить блюда по 6 различным категориям: без глютена, без лактозы, фитнес, постное, вегетарианство и детское. Также необходимо предусмотреть различные варианты «Комбо» («Комбо» – это обед, состоящий из нескольких блюд).

Основная идея бизнес-проекта заключается в том, что на данный момент в Курской области существует множество мест общественного питания, таких как пиццерии, бары, закусочные, буфеты, столовые, фаст-фуды, кофейни, пельменные, рестораны, кафе. Но нет места общественного питания, которое специализируется на продаже блюд для людей с различными медицинскими заболеваниями, для вегетарианцев и людей, которые придерживаются здорового питания. Именно поэтому открытие кафе правильного питания предоставит возможность людям кушать вкусную и полезную еду без вреда для здоровья.

2 При реализации бизнес-проекта могут возникнуть следующие виды рисков:

- производственные риски, причиной возникновения является нарушение производственного цикла по различным причинам;
- рыночные риски, причиной возникновения является уменьшение размеров и ёмкости рынка, снижение платежеспособного спроса потребителей, появление новых конкурентов и так далее;
- финансовые риски, связаны с инфляцией и колебаниями валютного курса;
- социальные риски, связаны с недостаточным уровнем квалификации опыта персонала;
- риски внешней среды, данные риски связаны с чрезвычайными непредвиденными обстоятельствами.

Оцените вероятность рисков и предложите меры для их минимизации

Тема 4 Стратегическое планирование развития гостиничной деятельности

Кейс-задача проектного типа №5. По поручению руководства гостиницы «Белая акация» проводится анализ внутренней среды компании на основе совокупности факторов с использованием акронима «COPS»:

а) *Colture* – особенности организационной культуры: корпоративные ценности, приверженность им персонала, действующие правила и нормы, регламентирующие поведение персонала, традиции, психологический климат и пр. Выявление разрыва между требованием стратегии компании к организационной культуре и фактическим состоянием.

б) *Organisation* – особенности организационной структуры и организации процессов. Выявление разрыва между требованием стратегии компании к бизнес-процессам и внутренним процессам, организационной структуре и фактическим состоянием.

в) *People* – анализ персонала: особенности количественного и качественного состава человеческих ресурсов; выявление разрыва между требованием к поведению и квалификации персонала в настоящее время и в перспективе.

г) *Systems* – особенности действующей системы управления персоналом: выявление проблем в отдельных подсистемах и системе управления персоналом в целом; определение ее сильных сторон для последующего развития.

Оценка проводится по пятибалльной системе от 0 до 5 баллов. Вопросник для

анализа внутренней среды компании представлен в таблице 1.

Заполните и проанализируйте таблицу 1 на материалах предприятия гостиничного бизнеса «Белая акация». Результаты анализа представьте графически (по образцу рисунка 1).

Таблица 1 – COPS-анализ

| Утверждение | Текущая оценка | Прогнозная оценка (3-5 лет) |
|--|----------------|-----------------------------|
| 1. Организационная культура | | |
| В компании ясная и непротиворечивая политика управления персоналом | | |
| Политика в области управления персоналом отражена в миссии компании | | |
| Политика управления персоналом способствует эффективной деятельности и привлекательности компании как работодателя | | |
| Корпоративные ценности ясны и не противоречат стратегии | | |
| Корпоративные ценности находят развитие в корпоративных документах, регламентирующих поведение персонала (Кодекс поведения или деловой этики, стандарт управления организационной культурой и пр.) | | |
| Действующие в компании правила регламентируют поведение персонала в соответствии с требованиями бизнеса | | |
| Нормы и традиции компании способствуют результативной работе и инновациям | | |
| Менеджеры служат примером для подражания, демонстрируют в своем поведении приверженность организационной культуре | | |
| Менеджеры уделяют внимание истории компании, развивают лучшие традиции | | |
| Формальные и неформальные лидеры привержены корпоративным ценностям, способствуют развитию организационной культуры | | |
| Морально-психологический климат в компании благоприятный, способствует продуктивной деятельности и мотивации персонала к трудовой активности | | |
| Существуют процедуры и каналы для обсуждения менеджерами вопросов совершенствования управления и культуры компании | | |
| Стратегия компании включает программу совершенствования организационной культуры | | |
| <i>Средняя оценка</i> | | |
| 2. Организация деятельности персонала | | |
| Бизнес-процессы компании способствуют развитию ее конкурентных преимуществ | | |
| Все процессы компании, включая процессы управления персоналом, описаны, регламентированы | | |
| Управление персоналом осуществляется в соответствии с корпоративными стандартами | | |
| В компании разработаны и успешно применяются должностные инструкции, которые полностью соответствуют требованиям к работе | | |
| В компании четко определены полномочия и ответственность всех подразделений и должностных лиц | | |
| В компании отсутствуют дублирующие функции и подразделения | | |
| Организационная структура оптимальная, способствует эффективной работе компании и подразделений | | |
| Организационная структура обладает гибкостью с учетом изменений | | |

| Утверждение | Текущая оценка | Прогнозная оценка (3-5 лет) |
|---|----------------|-----------------------------|
| потребности в персонале | | |
| Служба управления персоналом обладает стратегическими полномочиями и оказывает существенное влияние на стратегию и политику управления персоналом | | |
| Организационная структура соответствует нормам управляемости | | |
| Подразделения имеют достаточно полномочий для оперативного реагирования на возможности и угрозы | | |
| В компании разработаны ключевые показатели эффективности (КПЭ), оплата труда персонала привязана к ним | | |
| В компании внедрена система управления по целям | | |
| <i>Средняя оценка</i> | | |
| 3. Персонал компании | | |
| Бизнес-цели компании полностью обеспечены человеческими ресурсами | | |
| Человеческий капитал компании неуклонно растет | | |
| Квалификация персонала соответствует требованиям бизнес-процессов и лучшим практикам управления | | |
| Текущая текучесть кадров среди высококвалифицированных категорий персонала низкая | | |
| В компании высокая дисциплина труда, случаи аварий, простоев оборудования и брака по вине персонала редки | | |
| Персонал демонстрирует приверженность профессии и лояльность политике компании | | |
| Персонал компании проявляет инициативу и ответственность при выполнении заданий | | |
| Персонал компании активно участвует в жизнедеятельности компании | | |
| Персонал задает вопросы руководству, проявляет интерес к целям и будущему компании | | |
| Персонал проявляет ответственность и самостоятельность в своем профессиональном и личностном развитии | | |
| В компании увеличивается количество высокотехнологичных рабочих мест | | |
| Руководители всех уровней управления пользуются уважением и доверием со стороны подчиненных | | |
| Персонал поддерживает инициативы руководства, участвует в проведении организационных изменений | | |
| <i>Средняя оценка</i> | | |
| 4. Система управления персоналом | | |
| Элементы системы управления персоналом взаимосвязаны и «заточены» под бизнес-цели компании | | |
| В компании отлаженная система планирования в области управления человеческими ресурсами, согласованная с бизнес-планированием | | |
| Система управления персоналом основана на компетентностном подходе, в компании применяются корпоративные, управленческие и профессиональные компетенции | | |
| В компании успешно действует система адаптации новичков | | |
| В компании налажена работа по формированию преемственности поколений персонала | | |
| Система вознаграждения персонала фокусируется на результативной работе, сотрудничестве, инновациях и постоянном развитии | | |

| Утверждение | Текущая оценка | Прогнозная оценка (3-5 лет) |
|--|----------------|-----------------------------|
| В компании есть кадровый резерв на замещение вакансий на все ключевые должности, кадровые назначения осуществляются преимущественно из кадрового резерва | | |
| Компания предоставляет персоналу широкие возможности вертикального и горизонтального развития карьеры | | |
| В компании действует система непрерывного обучения и развития всех категорий персонала | | |
| Система информации и коммуникации обеспечивает передачу информации по вертикали и горизонтали, взаимообмен знаниями | | |
| В компании разрабатываются детальные планы действий по вопросам управления персоналом | | |
| Разработанные стратегические и производственные бизнес-планы согласовываются с руководителями функциональных подразделений, участвующими в управлении персоналом | | |
| Все планы и программы в области управления персоналом подкреплены соответствующим бюджетом | | |
| Те руководители, которые участвуют в разработке стратегических и текущих планов, принимают участие и в разработке стратегии и тактики управления персоналом | | |
| Оценка персонала включает оценку результативности труда и оценку компетенций | | |
| В компании действует система наставничества и коучинга | | |
| Компания активно использует ротацию кадров и стажировки | | |
| <i>Средняя оценка</i> | | |

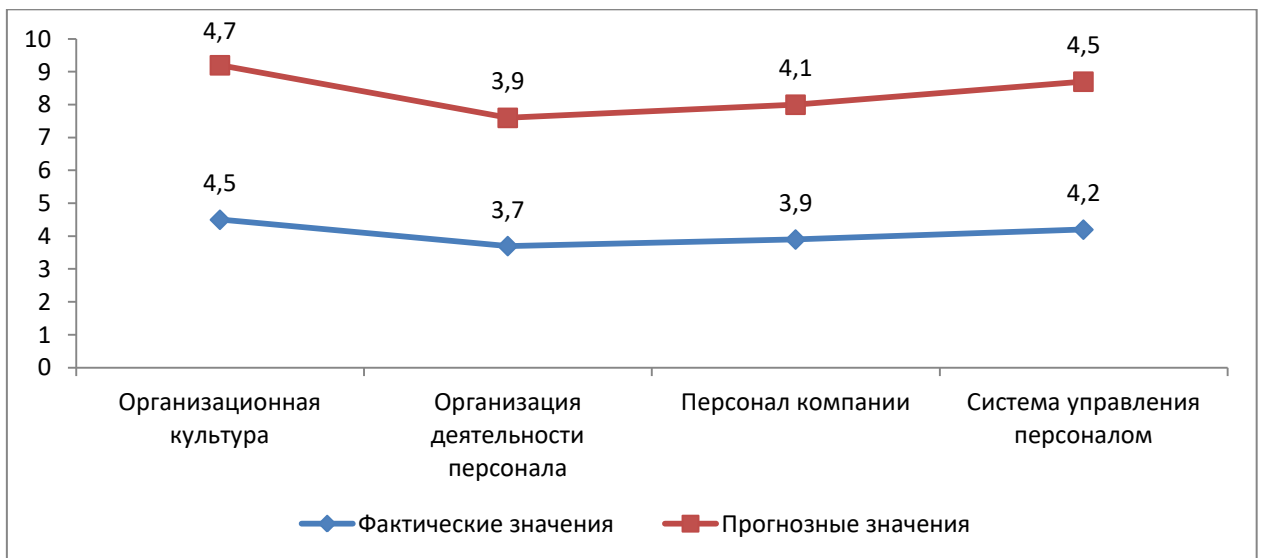


Рисунок 1 – Результаты COPS-анализа

По результатам проведенного COPS-анализа разработайте стратегический проект развития персонала гостиницы «Белая акация».

Кейс-задача проектного типа №6. Рассмотрите основные типы эталонных стратегий развития организации (таблица 2):

- предпринимательства,
- динамического роста,
- максимизации прибыли,

- выживания,
- ликвидации.

Таблица 2 – Стратегии развития организации

| Тип стратегии | Характерные черты стратегии организации |
|--------------------------------|---|
| Стратегия предпринимательства | Работа преимущественно на основе проектов с высокой степенью финансового риска |
| Стратегия динамического роста | Степень риска в работе организации сравнительно невысока. Работа строится в основном по отлаженным, стандартным схемам. Критерии оценки результатов деятельности связаны с увеличением объемов и ростом эффективности |
| Стратегия максимизации прибыли | Суть данной стратегии раскрывается в ее названии. Основные усилия в управлении сосредоточены на поиске резервов сокращения затрат и снижения себестоимости продукции Все внимание - росту производительности |
| Стратегия выживания | Главная цель - спасти организацию от банкротства. Всеми мерами сокращаются затраты. Анализируются возможности сокращения убыточных видов бизнеса и проектов. Продается часть активов. Вместе с тем ставится задача поиска возможностей роста |
| Стратегия ликвидации | Продажа большей части активов. Сокращение объемов производства и услуг. Попытки спасти предприятие не предпринимаются |

Внимательно изучите приведенное в задаче описание отеля «Аквамарин» и дополните информацию самостоятельно, используя материалы официального сайта организации, отзывы потребителей и публикации в Интернете.

Описание отеля «Аквамарин»

Отель «Аквамарин» открыл свои двери для гостей и жителей Курска в 2015 году. Это новый и современный отель, который отвечает всем требованиям постояльцев, ценящих комфорт и высокий уровень обслуживания.

Важным преимуществом «Аквамарин» является наличие широкого спектра услуг в рамках одного отеля. Это SPA-центр, бассейн, ресторан, лобби-бар, конференц зал и многое другое. Отель предназначен для деловых людей и туристов города, ценящих комфорт и высокий уровень обслуживания.

Отель выгодно отличается своим расположением – находится в шаговой доступности от ж/д вокзала (всего 200 метров), вблизи от аэропорта и центра города. Расстояние до городского пляжа – 700 метров.

Номерной фонд «Аквамарин» содержит 35 номеров категории «Стандарт», «Панорамный», «Студия», «Семейный», «Люкс».

Интерьер номеров приятно удивит каждого своим оригинальным дизайном и комфортом, а панорамный вид на парк не оставит никого равнодушным. Это лучшее место для встреч любого формата.

Задание

Используя метод анализа иерархий, выберите стратегию развития отеля и предложите проект ее реализации.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (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.

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

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

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

ТЕМЫ МИНИ-ПРОЕКТОВ

Тема 2 «Методы проектного управления в гостиничной деятельности»

Тема мини-проекта 1 «Разработка концепции проекта развития туризма и индустрии гостеприимства муниципального района Курской области (по выбору студента)»

Тема мини-проекта 2 «Разработка концепции проекта развития туризма и индустрии гостеприимства города Курска»

Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» предполагает увеличение количества путешествий по России к 2030 году до 140 млн в год, а также обеспечение экономического роста в стране за счет мультипликативности туристической отрасли. Предложите оригинальную концепцию проекта (цель, задачи, актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения) развития туризма и индустрии гостеприимства, используя информацию о достопримечательностях муниципальных районов Курской области.

Тема мини-проекта 3 «Разработка мероприятий по управлению командой мини-проекта развития отеля «Альтаир»»

Тема мини-проекта 4 «Разработка мероприятий по управлению командой мини-проекта развития базы отдыха «Цветов лес»»

Спроектируйте самостоятельно команду из 4-7 студентов группы для реализации проекта. Определите ее цель. Распределите роли в своей команде на основе ваших личных представлений о темпераменте и типе мышления ваших коллег. Проверьте результаты индивидуального тестирования по двум опросникам (личностный опросник Айзенка и опросник «СМ») своих коллег, включенных вами в команду, на соответствие спроектированных вами для них функций в команде полученным результатам тестов. Сделайте выводы о соответствии или несоответствии командных ролей, а также о необходимости дальнейших корректировок в ролевой структуре вашей «команды мечты». Скорректируйте ролевую структуру «команды мечты» вашего проекта в соответствии с полученными данными. Составьте матрицу распределения ответственности (матрицу RACI).

Тема мини-проекта 5 «Управление проектом разработки сайта для базы отдыха»

Тема мини-проекта 6 «Управление проектом разработки сайта для гостиницы»

Основные этапы управления проектом по разработке сайта

1 Планирование:

- определить цели и задачи сайта;*
- провести анализ целевой аудитории и конкурентов;*

- разработать структуру сайта и навигацию;
- определить требования к контенту и материалам.

2 Проектирование:

- разработать дизайн-макеты сайта;
- выбрать и настроить систему управления контентом (CMS);
- создать прототипы и провести тестирование юзабилити.

3 Разработка:

- написать код и реализовать функционал сайта;
- интегрировать контент и мультимедийные материалы;
- оптимизировать сайт для поисковых систем (SEO).

4 Тестирование:

- провести функциональное тестирование, чтобы проверить работоспособность сайта;
- провести тестирование производительности, чтобы обеспечить быструю загрузку и отзывчивость;
- провести тестирование на кроссбраузерную совместимость, чтобы обеспечить правильное отображение сайта во всех основных браузерах.

5 Запуск:

- подготовить сайт к запуску;
- провести финальное тестирование;
- опубликовать сайт.

6 Техническая поддержка:

- обеспечить техническую поддержку и мониторинг сайта;
- решать проблемы и устранять ошибки;
- применять обновления и исправления безопасности.

7 Аналитика и оптимизация:

- отслеживать показатели сайта, такие как трафик, конверсии и вовлеченность;
- анализировать данные и выявлять области для улучшения;
- вносить изменения для оптимизации сайта и повышения его эффективности.

Дополнительно:

- интеграция с системами бронирования: интегрировать сайт с программным обеспечением для управления бронированием для автоматизации процесса бронирования;
- интерактивные карты: добавить интерактивные карты, чтобы помочь гостям легко найти базу отдыха;
- виртуальные туры: создать виртуальные туры для предоставления гостям панорамного обзора объекта и его окрестностей;
- отзывы клиентов: включить раздел отзывов клиентов, чтобы они могли поделиться своим опытом;
- календарь мероприятий: интегрировать календарь мероприятий, чтобы информировать гостей о предстоящих событиях и мероприятиях на базе отдыха.

Тема 4 Стратегическое планирование развития гостиничной деятельности

Тема мини-проекта 7 «Открытие бутик-отеля в г. Курске с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Тема мини-проекта 8 «Открытие бутик-отеля в г. Железногорске с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Тема мини-проекта 9 «Открытие бутик-отеля в г. Курчатова с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Бутик-отель – это тип небольших, стильных гостиниц, которые предлагают различные индивидуальные услуги своим гостям. Такие отели часто ориентируются на нишевые рынки (например, на пары, предпочитающие романтический отдых, или деловых

путешественников, нуждающихся в тихом и удобном рабочем месте). В целом, бутик-отели предлагают высококлассный индивидуальный опыт, что выгодно отличает их от традиционных гостиниц. Уникальные индивидуальные впечатления посетителей являются стержневой компетенцией этих отелей. Главный смысл бутик-отеля – это уникальность предоставляемых им услуг. Гостиничные номера такого отеля могут не иметь нумерацию, а иметь названия, например: названия городов, стран, времен и месяцев года, цветов и деревьев и т. д. В Санкт-Петербурге в бутик-отеле «Александр-Хаус» номера носят названия красивейших городов мира: «Барселона», «Венеция», «Марракеш», «Париж», «Рим», «Санкт-Петербург» и др.

Тема мини-проекта 10 «Открытие Lifestyle-отеля в Курске с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Тема мини-проекта 11 «Открытие Lifestyle-отеля в Железногорске с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Тема мини-проекта 12 «Открытие Lifestyle-отеля в Курчатове с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства»

Lifestyle-отели – относительно новая категория гостиничного рынка. Это средства размещения ориентированные на особый стиль жизни, тематические запросы и вкусы какой-либо отдельной группы гостей. «Лайфстайл» - это стиль жизни. Подобные проекты призваны понравиться людям, которые задумывались про свой стиль жизни, они его понимают и готовы потреблять определённые продукты в соответствии со своей системой координат. Подобный отель начинается с дизайнерской идеи или от здания, которое само по себе несет определенный смысл. Задача инвестора и отеляера - увидеть эту идею и предложить рынку. Если концепция будет удачная, то и не очевидные потребители идеи будут с удовольствием пользоваться таким продуктом.

Для формирования стратегии развития Lifestyle-отеля необходимо дать объективную, своевременную и достоверную оценку внутренних и внешних факторов, формирующих определенный климат вокруг исследуемого гостиничного предприятия. В качестве инструмента стратегического планирования и прогнозирования предпринимательской деятельности гостиниц в современных экономических условиях целесообразно применять следующие тринадцать групп факторов, отраженные в таблице 3. Заполните второй столбец таблицы 3 и включите результаты анализа в стратегию и проект.

Таблица 3 – Факторы стратегического планирования и прогнозирования развития гостиничного предприятия

| Наименование групп факторов | Составные элементы группы факторов |
|---|------------------------------------|
| Специфические факторы гостиничного бизнеса | |
| Внутренние факторы гостиничного предприятия | |
| Общеэкономические факторы | |
| Конкретные экономические факторы | |
| Ценовые факторы | |
| Специальные ценовые факторы | |
| Экономико-территориальные факторы | |
| Факторы, влияющие на перебронирование (овербукинг) | |
| Факторы выбора метода управления доходами гостиницы | |
| Факторы рисков | |
| Факторы оплаты труда | |
| Факторы коммерческой привлекательности | |
| Факторы, определяющие ресурсные возможности | |

Выявите проблемы стратегического планирования и прогнозирования на рынке гостиничных услуг и предложите пути их решения.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

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

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема мини-проекта раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура мини-проекта 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.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема мини-проекта раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура мини-проекта 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 мини-проекта.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание мини-проекта имеет явные признаки плагиата и (или) тема мини-проекта 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 мини-проекта не соответствует требованиям.

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема 3 Методы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Производственная задача № 1

Руководство гостиницы «Белая акация» приняло стратегическое решение о создании системы менеджмента качества. Система менеджмента качества любой организации уникальна, ее надо создавать заново и нельзя полагаться на разработанную другой организацией документацию на данную систему. Методологической и организационной основой для проведения этой работы служат стандарты ИСО 9000:2000, определяющие элементы системы и состав видов деятельности, которые необходимо выполнить с учетом специфики организации. Система менеджмента качества представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки и достижения целей, устанавливаемых для соответствующих функций и уровней управления организации.

Консультационная организация направила в организацию специалистов разного профиля для диагностического обследования и выявления структуры поставленного вопроса. Основными приоритетными направлениями деятельности гостиницы являются:

рост рыночной доли, усиление основных преимуществ гостиницы, фокус на прибыльность, развитие новых направлений.

В ходе обследования перед исследователями стояли следующие вопросы:

1 Провести системный анализ решения проблемы создания системы менеджмента качества.

2 Предложить руководству организации практически реализуемый метод формирования рационального варианта, программу развития, не противоречащую традиционному подходу, ранее применявшемуся в данной организации.

3 Этапы создания системы качества. Этап 1. Проведение информационного совещания управленческого персонала с руководством организации. Этап 2. Принятие высшим руководством решения о создании системы менеджмента качества согласно требованиям стандартов серии ИСО 9000. Этап 3. Разработка план-графика создания и внедрения системы менеджмента качества. Этап 4. Разработка системы менеджмента качества. Этап 5. Внедрение системы менеджмента качества. Этап 6. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества. Этап 7. Подготовка к сертификации и сертификация системы менеджмента качества. Этап 8. Совершенствование системы менеджмента качества.

Разработайте проект создания системы менеджмента качества гостиницы «Белая акация» на основе реализации данных этапов.

Производственная задача № 2

Оцените персонал гостиницы и определите, какую категорию может получить гостиница, если по всем остальным критериям в ходе предварительной оценки она получила 4*.

Характеристика персонала

Образование. Наличие высшего профессионального образования в сфере гостеприимства у 80% руководителей среднего и высшего звена управления; наличие среднего образования у 100% обслуживающего персонала. Английский разговорный у директора и сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.

Стаж работы у руководителей высшего звена управления средства размещения – от 3 до 10 лет; повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - 1 раз в 2-3 года.

В гостинице имеются должностные инструкции, правила внутреннего распорядка, стандарты обслуживания, с которыми персонал ознакомлен под роспись.

Персонал знает и соблюдает санитарно-эпидемиологические нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила поведения в чрезвычайных ситуациях, может оказать первую помощь в ЧС, знает требования нормативных документов на услуги средств размещения, знает и использует компьютерные системы.

Разработайте проект повышения качества услуг гостиницы.

Производственная задача № 3

Разработка инновационного проекта развития гостиницы состоит в реализации пяти процессов, каждым из которых руководит отдельная проектная команда. Каждая команда оценила ожидаемые затраты и ожидаемый размер чистой прибыли (или эффект этапа). Исходные данные представлены в табл. Ресурс центра, руководящего инновационным проектом, равен 16000 млн. руб.

Таблица 4 - Исходные данные (млн. р.)

| Номер команды | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Ожидаемые затраты команды (заявки) | 2100 | 3820 | 2430 | 3270 | 2930 | 2640 |
| Ожидаемые чистая прибыль команды | 230 | 170 | 310 | 280 | 150 | 250 |

Определите, как Центр распределит ресурс между командами согласно результатам конкурсного механизма?

Тема 5 Методы и технологии научно-прикладных исследований в гостиничной деятельности

Производственная задача № 4

С целью анализа взаимного влияния зарплаты и текучести персонала на семи однотипных предприятиях в сфере гостиничной деятельности с одинаковым числом работников проведены измерения уровня месячной зарплаты X и числа уволившихся за год рабочих Y (таблица 5).

Рассчитайте линейное уравнение парной регрессии y от x , среднюю ошибку аппроксимации.

На предприятии прогнозируемая величина заработной платы - 200 у.е., сколько должно составить среднее число уволившихся? Оцените влияние « x » на « y » с помощью коэффициента регрессии.

Таблица 5 - Исходные данные

| Номер предприятия | Среднемесячная зарплата, у.е., x | Число уволившихся, чел., y |
|-------------------|------------------------------------|------------------------------|
| 1 | 100 | 60 |
| 2 | 120 | 50 |
| 3 | 130 | 40 |
| 4 | 150 | 35 |
| 5 | 200 | 25 |
| 6 | 250 | 20 |
| 7 | 300 | 15 |

Производственная задача № 5

В отеле планируется открыть сопутствующий бизнес – прокат автомобилей. Службу по прокату автомобилей интересуется зависимость между пробегом автомобилей X и стоимостью ежемесячного технического обслуживания Y .

Для выяснения характера этой связи было отобрано 15 автомобилей (таблица 6). Постройте график исходных данных и определите по нему характер зависимости. Постройте уравнение регрессии и дайте интерпретацию полученных результатов.

Таблица 6 – Исходные данные

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| x | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| y | 13 | 16 | 15 | 20 | 19 | 21 | 26 | 24 | 30 | 32 | 30 | 35 | 34 | 40 | 39 |

Производственная задача № 6

Имеются данные характеризующие рейтинговые оценки по показателям развития гостиничной деятельности в следующих регионах (таблица 7).

Вычислите ранговые коэффициенты корреляции рангов Спирмена, характеризующие зависимости между каждой парой показателей, выберите два показателя, наименее связанных между собой. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это количественная оценка статистического изучения связи между явлениями, используемая в непараметрических методах. Для оценки связи используются не показатели, а соответствующие ранги.

По выбранным двум показателям постройте обобщающую рейтинговую оценку каждого региона по развитию гостиничной деятельности.

Таблица 7 – Рейтинговые оценки по показателям

| Регион | Рейтинговые оценки по показателям | | |
|--------|-----------------------------------|---|--|
| | оказано гостиничных услуг | удельные доходы от гостиничной деятельности | удельные расходы на гостиничную деятельность |
| 1 | 8 | 5 | 8 |
| 2 | 9 | 1 | 3 |
| 3 | 10 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 7 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 8 | 10 |
| 7 | 2 | 9 | 9 |
| 8 | 3 | 10 | 4 |
| 9 | 4 | 7 | 2 |
| 10 | 1 | 2 | 1 |

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (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.

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

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

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

ДЕЛОВАЯ ИГРА

Тема 5 Методы и технологии научно-прикладных исследований в гостиничной деятельности

Изучите основные этапы проведения экспертной оценки по методу мозгового штурма и содержание проблемной записки для проведения деловой игры. Проведите мозговой штурм по построению «дерева целей» для роста производительности труда работников гостиницы. На мозговой штурм отводится 20-60 мин. Задача решается группой 10-15 человек (экспертов).

Проблемная записка для проведения деловой игры «Мозговой штурм»

Руководство гостиницы сформулировало перед экспертно-консультационной организацией конкретную ситуацию «определить резервы совершенствования организации и управления гостиницей, чтобы обеспечить к концу следующего года рост производительности труда работников гостиницы на «n» процентов». Консультационная организация направила в организацию специалистов разного профиля для диагностического обследования и выявления структуры поставленного вопроса. Основными приоритетными направлениями деятельности гостиницы являются: рост рыночной доли, усиление основных преимуществ гостиницы, фокус на прибыльность,

развитие новых направлений.

В ходе обследования перед исследователями стояли следующие вопросы:

1 Разработать методологию анализа и решения проблемы увеличения производительности труда на основе интенсивных факторов технического и социального характера.

2 Предложить руководству организации практически реализуемый метод формирования рационального варианта, программу развития, не противоречащую традиционному подходу, ранее применявшемуся в данной организации.

3 Определить совокупность факторов роста производительности труда на основе социологического исследования.

В процессе исследования была составлена последовательность решения поставленных проблемных вопросов. Она включала в себя 7 этапов: формулирование проблемы; структуризация исследования; составление моделей объекта управления; прогнозирование будущих состояний объектов управления; диагностирование проблемы и формулирование альтернатив развития организации; отбор альтернатив; реализация программы мероприятий.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме

1 Выберите правильный вариант термина, соответствующий определению: «... - это схема, изображение или описание какого-либо явления или процесса в природе и обществе»:

- 1 тренд;
- 2 модель;
- 3 временной ряд;
- 4 блок-схема;
- 5 метод.

2 Выберите правильный вариант термина, соответствующий определению: «... - это способ познания, исследования явлений природы и общественной жизни»:

- 1 тренд;
- 2 модель;
- 3 временной ряд;
- 4 блок-схема;
- 5 метод.

3 Способность модели реагировать на изменение начальных параметров называется:

- 1 адекватность;
- 2 объективность;
- 3 чувствительность;
- 4 универсальность;
- 5 достоверность.

4 Проверка правильности структуры и логики модели это:

- 1 верификация;
- 2 корреляция;
- 3 валидация;

4 формализация;
5 робастность.

5 Методами интеллектуальной деятельности человека, составляющей основу исследований управления, называются:

1 общенаучные методы;
2 социально-экономические методы;
3 формально-логические методы;
4 специфические методы;
5 экономико-математические методы.

6 Устойчивость по отношению к ошибкам в исходных данных это:

1 робастность;
2 адекватность;
3 агрегированность;
4 аддитивность;
5 гетероскедастичность.

7 По учету фактора времени модели подразделяют на:

1 балансовые, идентифицируемые;
2 трендовые, оптимизационные;
3 аналитические, прикладные;
4 статические, динамические;
5 временные, постоянные.

8 Исследование объектов познания косвенным путем, при помощи анализа других вспомогательных объектов это:

1 конструирование;
2 моделирование;
3 прогнозирование;
4 анализ;
5 аналогия.

9 Реальное противоречие, требующее своего разрешения это:

1 модель;
2 валидация;
3 проблема;
4 периферия;
5 анализ.

10 Проверка соответствия данных, полученных на основе модели, реальному процессу это:

1 валидация;
2 моделирование;
3 модификация;
4 поляризация;
5 верификация.

11 Примером первого применения метода системного анализа в практике планирования и управления принято считать:

1 план ГОЭЛРО;
2 военные планы СССР;

- 3 пятилетние планы развития СССР;
- 4 экономическая программа «500 дней» или план перехода плановой экономики Советского Союза на рыночную экономику;
- 5 план «Основные направления» экономической реформы Л. Абалкина.

12 Термин «системный анализ» появился в работах американской корпорации RAND:

- 1 в 1948 г.;
- 2 в 1954 г.;
- 3 в 1991 г.;
- 4 в 1967 г.;
- 5 в 1971 г.

13 В каком году впервые был введен термин «эконометрика»?

- 1 1889 г.;
- 2 1910 г.;
- 3 1968 г.;
- 4 1969 г.;
- 5 1991 г.

14 Слово латинского происхождения, в переводе означающее «соответствие», «взаимосвязь»?

- 1 регрессия;
- 2 эконометрика;
- 3 корреляция;
- 4 статистика;
- 5 тренд.

15 Регрессия между зависимой переменной «у» и двумя и более объясняющими переменными называется?

- 1 множественная регрессия;
- 2 непосредственная регрессия;
- 3 линейная регрессия;
- 4 парная регрессия;
- 5 ложная регрессия.

16 Зависимость между результативным и одним факторным признаками при фиксированном значении других факторных признаков?

- 1 частная корреляция
- 2 множественная корреляция
- 3 парная корреляция
- 4 линейная корреляция
- 5 ложная корреляция

17 Показатель, который определяется как средняя арифметическая относительных отклонений фактических значений результативного показателя от расчетных называется?

- 1 коэффициент детерминации;
- 2 средняя ошибка аппроксимации;
- 3 коэффициент корреляции;
- 4 линейный коэффициент парной корреляции;
- 5 коэффициент регрессии.

18 Показатель, который определяется как отношение суммы квадратов отклонений индивидуальных значений признака от средней арифметической к числу членов ряда называется?

- 1 дисперсией
- 2 коэффициентом корреляции
- 3 средней ошибкой аппроксимации
- 4 коэффициентом детерминации
- 5 коэффициентом регрессии.

19 Назовите экономиста, который проанализировав данные более чем за 100-летний период, в конце 50-х гг. XX в. установил обратную зависимость процента прироста заработной платы от уровня безработицы.

- 1 А.В. Филипс
- 2 П.Л. Чебышев
- 3 Я. Тинберген
- 4 У. Петти
- 5 Л.В. Канторович

20 Какой экономический показатель является факторным признаком в парной линейной регрессии которая используется в моделировании функции потребления?

- 1 потребление
- 2 размер инвестиций
- 3 объем производства
- 4 доход
- 5 сбережения

21 Математическое описание взаимосвязи доли расходов на товары длительного пользования и общих сумм расходов (или доходов) получило название по фамилии экономиста, исследовавшего подобные связи?

- 1 кривые Энгеля
- 2 кривые Филлипса
- 3 кривые производственных возможностей
- 4 логистические кривые
- 5 функция потребления Кейнса.

22 Оценка достоверности вида регрессионной зависимости проводится с помощью критерия:

- 1 критерия Фишера
- 2 критерия Стьюдента
- 3 критерия Валлиса и Мура
- 4 критерия Дарбина Уотсона
- 5 теста Чоу.

23 Оценка значимости каждого фактора в регрессионной модели проводится с помощью критерия:

- 1 критерия Фишера
- 2 критерия Стьюдента
- 3 критерия Валлиса и Мура
- 4 критерия Дарбина Уотсона
- 5 теста Чоу.

24показывает на сколько в среднем изменится результат при увеличении соответствующего фактора на 1% от его среднего значения. Какой термин пропущен?

- 1 коэффициент эластичности
- 2 критерий Фишера
- 3 критерий Стьюдента
- 4 критерий Валлиса и Мура
- 5 коэффициент регрессии.

25 – это математическая модель длительной тенденции изменения показателей временного ряда, на которую могут накладываться другие составляющие. Вставьте пропущенное слово.

- 1 временной ряд;
- 2 направление развития;
- 3 тренд;
- 4 случайная компонента;
- 5 корреляция.

26 Временной ряд рассматривается как сумма четырех ненаблюдаемых компонент:

- 1 тренд, циклическая и сезонная составляющие, случайные колебания;
- 2 корреляция, автокорреляция, регрессия, тренд;
- 3 результативный показатель, факторный показатель, ошибка аппроксимации, показатель детерминации;
- 4 тренд, случайные колебания, аппроксимация, корреляция;
- 5 средний уровень, дисперсия, автокорреляции, коррелограмма.

27 По графику исходного ряда и значениям коэффициента автокорреляции можно установить наличие приблизительно равной амплитуды колебаний уровней временного ряда. Это свидетельствует о возможном существовании в ряду:

- 1 аддитивной модели
- 2 мультипликативной модели
- 3 регрессионной модели
- 4 модели миграционных потоков
- 5 гармонической модели.

28 Общая аддитивная модель временного ряда предполагает, что:

- 1 каждый уровень временного ряда может быть представлен как сумма трендовой, сезонной и случайной компонент;
- 2 каждый уровень временного ряда может быть представлен как произведение трендовой, сезонной и случайный компонент;
- 3 каждый уровень временного ряда может быть представлен как произведение трендовой и случайный компонент;
- 4 каждый уровень временного ряда может быть представлен как сумма сезонной и случайной компонент;
- 5 каждый уровень временного ряда может быть представлен как произведение трендовой и сезонной компонент и сумма случайной компоненты.

29 По графику исходного ряда и значениям коэффициента автокорреляции можно установить наличие увеличения или уменьшения амплитуды колебаний уровней временного ряда. Это свидетельствует о возможном существовании в ряду:

- 1 аддитивной модели
- 2 мультипликативной модели
- 3 регрессионной модели

4 модели миграционных потоков

5 гармонической модели.

30 Метод наименьших квадратов состоит...

1 в минимизации суммы квадратов отклонений фактических значений показателя от расчетных по модели и оценке параметров модели;

2 в максимизации суммы квадратов отклонений фактических значений показателя от расчетных по модели и оценке параметров модели;

3 усреднении суммы квадратов отклонений фактических значений показателя от расчетных по модели и оценке параметров модели;

4 в минимизации суммы квадратов отклонений фактических значений показателя от среднего значения результативного показателя и оценке параметров модели;

5 в максимизации суммы квадратов отклонений фактических значений показателя от среднего значения результативного показателя и оценке параметров модели.

31 Назовите один из показателей, который учитывается в расчете индекса развития человеческого потенциала (ИРЧП).

1 ожидаемая продолжительность жизни при рождении

2 размеры теневой экономики

3 размер средней заработной платы населения

4 состояние окружающей среды

5 уровень смертности населения

32 Выберите наиболее точное определение понятия «имитационная модель».

1 экономико-математическая модель, которая охватывает несколько технологических способов производства, распределения и потребления;

2 экономико-математическая модель, разработанная для установления статистических закономерностей развития объекта;

3 модель, в которой описывается корреляционно-регрессионные зависимости результата производства от одного или нескольких независимых факторов;

4 модель межотраслевого баланса

5 логико-математическое описание объекта, которое может быть использовано для экспериментирования на компьютере в целях проектирования, анализа и оценки функционирования объекта

33 Метод Монте-Карло основан:

1 на принципе последовательного улучшения решений;

2 на использовании процессов Маркова;

3 на использовании гравитационных моделей;

4 на результатах корреляционно-регрессионного анализа;

5 на получении большого числа реализаций стохастического (случайного) процесса, который формируется таким образом, чтобы его вероятностные характеристики совпадали с аналогичными величинами решаемой задачи

34 Продолжите фразу. Задача линейного программирования состоит в

1 отыскании наибольшего (наименьшего) значения линейной функции при наличии линейных ограничений

2 создании линейной программы на избранном языке программирования, предназначенной для решения поставленной задачи

3 описании линейного алгоритма решения заданной задачи

4 построении модели линейной регрессии

5 правильного ответа нет

35 Основоположителем линейного программирования является:

- 1 Л.В. Канторович
- 2 Джордж Бернард Данциг
- 3 В.В. Леонтьев
- 4 Н.Д. Кондратьев
- 5 У. Изард

36 Назовите экономиста, сформулировавшего основные различия между маркой и продуктом?

- 1 Джон Траут
- 2 Пьер Мартино
- 3 Филип Котлер
- 4 Энн Райс
- 5 Майкл Мескон

37 Какой пункт не относится к этапу формирования бренда:

- 1 программа дальнейшего развития
- 2 реклама бренда
- 3 программа продвижения бренда
- 4 анализ результатов программы

38 Кто ввел термин «уникальное торговое предложение»?

- 1 Энн Райс
- 2 Россер Ривс
- 3 Джек Траут
- 4 Дэвид Аакер

39 Исследованием систем массового обслуживания занимается:

- 1 теория календарного планирования;
- 2 теория управления запасами;
- 3 теория массового обслуживания;
- 4 имитационное моделирование.

40 Системы массового обслуживания (СМО) могут быть классифицированы на:

- 1 СМО с потерями и СМО с ожиданиями;
- 2 одноканальные и многоканальные;
- 3 разомкнутые и замкнутые;
- 4 все варианты ответов верны
- 5 однофазные и многофазные

41 Ординарность потока системы массового обслуживания означает:

- 1 практическую невозможность одновременного поступления двух и более требований
- 2 математическое ожидание числа требований, поступающих в систему в единицу времени не меняется во времени
- 3 число требований, поступивших в систему до настоящего момента, не определяет того, сколько требований поступит в систему за следующий промежуток времени
- 4 входящий поток системы массового обслуживания является пуассоновским
- 5 входящий поток системы массового обслуживания является простейшим

42 Стационарность потока системы массового обслуживания означает:

- 1 практическую невозможность одновременного поступления двух и более требований

2 математическое ожидание числа требований, поступающих в систему в единицу времени не меняется во времени.

3 число требований, поступивших в систему до настоящего момента, не определяет того, сколько требований поступит в систему за следующий промежуток времени.

4 входящий поток системы массового обслуживания является пуассоновским

5 входящий поток системы массового обслуживания является простейшим

43 Отсутствие последствия потока системы массового обслуживания означает:

1 практическую невозможность одновременного поступления двух и более требований

2 математическое ожидание числа требований, поступающих в систему в единицу времени не меняется во времени.

3 число требований, поступивших в систему до настоящего момента, не определяет того, сколько требований поступит в систему за следующий промежуток времени.

4 входящий поток системы массового обслуживания является пуассоновским

5 входящий поток системы массового обслуживания является простейшим

44 Какой механизм основывается на предположении, что чем меньше требуется потребителю ресурса, тем выше эффективность его использования?

1 механизм прямых приоритетов;

2 механизм обратных приоритетов;

3 конкурсный механизм;

4 механизм открытого управления

5 механизм закрытого управления

45 Идея этого механизма распределения ресурсов заключается в создании для Потребителей стимулов к сообщению в заявке своих реальных потребностей. Выберите правильный вариант ответа.

1 механизм прямых приоритетов;

2 механизм обратных приоритетов;

3 конкурсный механизм;

4 механизм открытого управления

5 механизм закрытого управления

46 Конкурсный механизм применяется в тех случаях, когда необходимо:

1 увеличить количество заявок;

2 сократить количество заявок;

3 сохранить количество заявок неизменным;

4 сначала уменьшить количество заявок, а затем увеличить;

5 прекратить распределение ресурсов

47 Наибольшее распространение в теории массового обслуживания и особенно в практических приложениях получил:

1 закон конкуренции;

2 закон спроса и предложения;

3 экспоненциальный закон распределения времени;

4 закон распределения труда;

5 механизм распределения ресурсов

3 Согласно этому виду прогнозу осуществляется условное продолжение в будущее тенденций развития изучаемого явления в прошлом и настоящем:

1 поисковый или генетический прогноз;

2 нормативно-целевой прогноз;

- 3 телеологический прогноз;
- 4 макроэкономический прогноз;
- 5 комбинированный прогноз.

4 Согласно этому виду прогноза вероятностно определяются пути и сроки достижения состояний явления, объекта или процесса, принимаемых в качестве цели:

- 1 нормативно-целевой прогноз;
- 2 поисковый или генетический прогноз;
- 3 телеологический прогноз;
- 4 макроэкономический прогноз;
- 5 комбинированный прогноз.

5 Спецификация эконометрической модели в прогнозировании и планировании социально-экономических явлений и процессов:

- 1 выражение в математической форме выявленных связей и соотношений, установление состава объясняющих переменных, формулировка исходных предпосылок и ограничений модели и другое;
- 2 выявление проблем в социально-экономическом развитии объекта прогноза;
- 3 оценка специфики развития объекта прогноза;
- 4 статистический анализ модели и оценка ее параметров;
- 5 выбор наилучшей модели по совокупности критериев.

6 В зависимости от числа объясняющих переменных различают:

- 1 парную и множественную регрессию;
- 2 непосредственную, косвенную и ложную регрессию;
- 3 положительную и отрицательную регрессию;
- 4 линейную и нелинейную регрессию;
- 5 все ответы правильные.

7 Относительно формы зависимости различают:

- 1 парную и множественную регрессию;
- 2 непосредственную, косвенную и ложную регрессию;
- 3 положительную и отрицательную регрессию;
- 4 линейную и нелинейную регрессию;
- 5 все ответы правильные.

8 Назовите метод, который был разработан и применен в США впервые в 1964 году сотрудниками научно-исследовательской корпорации РЭНД - О.Хелмером и Т.Гордоном:

- 1 Дельфи;
- 2 мозговой штурм;
- 3 комиссий;
4. прогнозного графа;
- 5 сценариев.

9 Оценка согласованности мнений экспертов в методе Дельфи проводится на основе показателя:

- 1 коэффициент вариации;
- 2 коэффициент корреляции;
- 3 коэффициент регрессии;
- 4 коэффициент Дарбина-Уотсона;
- 5 коэффициент Фишера.

10 Выберите характеристику метода Дельфи:

- 1 анкетирование, выполняемое в несколько туров, в котором эксперты работают независимо и неизвестны друг другу;
- 2 открытая дискуссия по обсуждаемой проблеме для выработки единого мнения экспертов;
- 3 способ работы группы, при котором первоочередной целью является нахождение новых альтернативных вариантов решений в проблемной ситуации;
- 4 метод с высоким творческим потенциалом, с постепенным решением исходной проблемы;
- 5 метод экспертиз сложных систем.

11 Выберите наиболее точное определение понятия «экспертиза»:

- 1 исследование проводимое экспертами в определенной области для вынесения заключения;
- 2 достижение согласия в группе экспертов;
- 3 определение производственных заданий;
- 4 передача задач и прав получателю;
- 5 порядок разбирательства судебных и административных дел.

12 Назовите метод по его характеристике: открытые высказывания мнений специалистов (на специальном заседании) по решению конкретной задачи, запрещается критика чужих суждений, предполагается высказывать любые идеи по решению данного вопроса без учета их сиюминутной ценности или возможности реализации:

- 1 метод «мозговой атаки»;
- 2 метод выявления новых идей;
- 3 метод Дельфи;
- 4 метод морфологического анализа;
- 5 метод Паттерн.

2 Вопросы в открытой форме

- 1 Дайте определение понятия «метод».
- 2 Как подразделяют модели по учету фактора времени?
- 3 Назовите экономиста, который проанализировав данные более чем за 100-летний период, в конце 50-х гг. XX в. установил обратную зависимость процента прироста заработной платы от уровня безработицы.
- 4 Дайте определение понятия «тренд».
- 5 На основе какого критерия оценивается достоверность вида регрессионной зависимости?
- 6 В чем заключается сущность метода наименьших квадратов?
- 7 Назовите три формы научного предвидения в зависимости от степени конкретности и характера воздействия на ход исследуемых процессов и явлений.
- 8 Согласно какому виду прогноза осуществляется условное продолжение в будущее тенденций развития изучаемого явления в прошлом и настоящем?
- 9 Определение миссии организации и стратегических целей
- 10 Методы анализа внешней среды
- 11 Факторы, влияющие определение и выбор стратегии организации гостиничного бизнеса
- 25 Система стратегического управления предприятием в гостиничном бизнесе

3 Вопросы на установление последовательности

- 1 Расположите в правильной временной последовательности основные этапы

моделирования: верификация, спецификация, идентификация.

2 Расположите в правильной временной последовательности основные этапы решения проблемы методом системного анализа: разработка и реализация программы мероприятий, целеполагание, прогнозирование в альтернативных вариантах, выбор альтернативы по совокупности критериев, выявление проблемы, структуризация цели, моделирование объекта управления.

3 Установите последовательность этапов моделирования: анализ полученных результатов и их применение, численное решение, постановка экономической проблемы и ее качественный анализ, построение и математический анализ модели, подготовка исходной информации.

4 Составьте из словосочетаний в правильной последовательности одно из требований к оценке качества регрессии.

- 1 критерий Стьюдента
- 2 регрессионная модель
- 3 оценка значимости
- 4 проводится с помощью
- 5 каждого фактора

5 Составьте из словосочетаний в правильной последовательности одно из требований к оценке качества регрессии.

- 1 критерий Фишера
- 2 регрессионная модель
- 3 оценка значимости
- 4 проводится с помощью
- 5 факторная и остаточная дисперсия
- 6 на основе сравнения

6 Установите последовательность этапов стратегического планирования управления персоналом

- 1 Оценка и контроль результатов стратегии
- 2 Определение миссии, стратегических целей и задач
- 3 Реализация стратегии
- 4 Формулирование и выбор стратегии
- 5 Анализ внешней и внутренней среды организации

7 Определите последовательность этапов проведения SWOT-анализа:

- 1 составление матрицы SWOT-анализа
- 2 анализ сильных и слабых сторон организации и управления персоналом
- 3 разработка стратегий для полей матрицы SWOT-анализа
- 4 анализ возможностей и угроз внешней среды

8 Установите последовательность применения метода «Таблицы оценок» по следующим этапам.

- 1 диапазон значений каждого критерия увязывается с безразмерной шкалой
- 2 определяются результаты оценки по безразмерной шкале во взаимосвязи с коэффициентом значимости
- 3 выбирается альтернатива с наибольшей или наименьшей (в зависимости от выбранной шкалы) суммой результатов
- 4 формируются критерии оценки альтернатив

5 на субъективной основе каждому критерию присваивается коэффициент значимости (веса) в случаях, когда критерии неравноценны
6 по каждой альтернативе результаты суммируются

4 Вопросы на установление соответствия

1 Установите соответствие между характеристиками модели и их содержанием:

| | |
|--------------------|---|
| 1 адекватность | а) способность модели реагировать на изменение начальных параметров называется |
| 2 объективность | б) устойчивость результата моделирования к неточности и ошибкам в исходных данных |
| 3 чувствительность | в) соответствие модели своему оригиналу |
| 4 робастность | г) соответствие научных выводов реальным условиям |

2 Установите соответствие между терминами и их содержанием:

| | |
|---------------|--|
| 1 корреляция | а) проверка соответствия данных, полученных на основе модели, реальному процессу это |
| 2 верификация | б) взаимозависимость двух или нескольких случайных величин |
| 3 проблема | в) реальное противоречие, требующее своего разрешения это |
| 4 модель | г) схема, изображение или описание какого-либо явления или процесса в природе и обществе |

3 Установите соответствие между классификационными признаками и видами моделей

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1 по общему целевому назначению | макроэкономические, мезоэкономические и микроэкономические |
| 2 по степени агрегированности | детерминированные и стохастические |
| 3 по учету фактора неопределенности | аналитические и идентифицируемые |
| 4 по типу информации | теоретико-аналитические и прикладные |

4 Установите соответствие между методами прогнозирования и их описанием:

- 1 фактографические
 - 2 экспертные
 - 3 комбинированные
- а) используют первичную информацию об объекте прогнозирования, документально зафиксированную;
- б) используют экспертную информацию, полученную от специалистов-экспертов;
- г) используют смешанные информационные массивы.

5 Установите соответствие между принципами прогнозирования и их содержанием

1 в прогнозировании и планировании требует взаимосвязи и соподчиненности прогнозов объекта прогнозирования и прогнозного фона и их элементов с учетом обратных связей

2 в прогнозировании и планировании требует разработки вариантов прогноза, исходя из особенностей рабочей гипотезы, постановки цели (в нормативном прогнозировании) и вариантов прогнозного фона

3 в прогнозировании и планировании требует корректировки прогнозов по мере необходимости при поступлении новых данных об объекте прогнозирования

4 в прогнозировании и планировании требует определения достоверности, точности и обоснованности прогнозов

5 в прогнозировании и планировании требует превышения экономического эффекта от использования прогноза над затратами на его разработку

6 в прогнозировании и планировании требует согласования нормативных и поисковых прогнозов различной природы и различного периода упреждения.

- а) принцип системности
- б) принцип согласованности
- в) принцип вариантности
- г) принцип верифицируемости
- д) принцип рентабельности
- е) принцип непрерывности

6 Установите соответствие между существенными свойствами систем и их показателями

| | |
|---|---|
| 1 общесистемные свойства | а) состав, связность, организация, сложность, масштабность, пространственный размах, централизованность, объем и др. |
| 2 структурные свойства | б) результативность, ресурсоемкость, оперативность, активность, мощность, мобильность, производительность, быстродействие, готовность, работоспособность, точность, экономичность и др. |
| 3 функциональные (поведенческие) свойства | в) целостность, устойчивость, наблюдаемость, управляемость, детерминированность, открытость, динамичность и др. |

7 Установите соответствие между видами регрессий и их описанием:

| | |
|---------------------------|---|
| 1 множественная регрессия | а) зависимость между результативным и одним факторным признаками при фиксированном значении других факторных признаков |
| 2 парная регрессия | б) связь между двумя признаками (результативным и факторным или двумя факторными) |
| 3 частная регрессия | в) модель зависимости переменной x от одной или нескольких других переменных с линейной функцией зависимости |
| 4 ложная регрессия | г) модель зависимости переменной x от одной или нескольких других переменных с нелинейной функцией зависимости |
| 5 линейная регрессия | д) дает вводные в заблуждение статистические доказательства линейной взаимосвязи между независимыми нестационарными переменными |
| 6 нелинейная регрессия | е) регрессия между зависимой переменной «у» и двумя и более объясняющими переменными |

8 Установите соответствие между названиями и описанием методов прогнозирования.

| | |
|-----------------------------|---|
| 1 метод гармонических весов | а) в методе используется программа последовательных опросов, проводимых обычно в форме анкетирования |
| 2 метод Дельфи | б) адаптивный метод, основанный на идее скользящего тренда |
| 3 метод мозгового штурма | г) в методе используется свойство научно-технической информации опережать реализацию научно-технических достижений в общественном производстве. |
| 4 методы аналогий | д) генерируется максимальное количество идей по прогнозам развития анализируемого объекта, затем из полученных вариантов выбирают лучшие |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | решения, которые могут быть использованы на практике |
| 5 опережающие методы прогнозирования | е) метода состоит в построении прогнозных состояний объекта по закономерностям, изученным на примере известных, если последние имеют аналогию процесса с изучаемыми, причем данная пространственно-временная ситуация сравнивается с некоторой прошлой исторической ситуацией. |

9 Установите соответствие между названиями и описанием методов.

| | |
|--------------------------|--|
| 1 метод суда | а) метод прогнозирования, в котором осуществляется экстраполяция данных с аналога на исследуемый объект |
| 2 метод мозгового штурма | б) метод экспертного прогнозирования в котором осуществляется поэтапный анонимный опрос экспертов с обратной связью |
| 3 метод Дельфи | г) метод экспертного прогнозирования в котором осуществляется деление состава экспертов на две группы: одна объявляется сторонниками рассматриваемой альтернативы и выступает в качестве защиты; другая объявляется ее противниками и пытается выявить отрицательные стороны |
| 4 метод аналогий | д) метод экспертного прогнозирования в котором осуществляются следующие этапы: составление проблемной записки, генерация идей, систематизация идей, деструкция идей и т.д. |

10 Установите правильное соответствие подходов в верификации прогноза:

- 1 Верификация прогноза путем его повторной разработки другим методом
- 2 Верификация прогноза путем его сопоставления с прогнозами, полученными из других источников
- 3 Верификация прогноза путем проверки прогностической модели на материалах ретроспективного периода
- 4 Верификация прогноза путем использования дополнительного обоснования или изменения экспертом его мнения, отличающегося от мнения большинства
- 5 Верификация прогноза путем опровержения критических замечаний оппонента по прогнозу
 - а) Прямая верификация
 - б) Инверсная верификация
 - в) Косвенная верификация
 - г) Верификация повторным опросом
 - д) Верификация оппонентом

11 Установите соответствие

| Авторы | Основное содержание стратегии | Стратегии | Период |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------|--------------------|
| а) Эндрюс Кеннет Ричмонд | 1 Стержневые компетенции | г) Экономическая | 4 с 90-х гг. XX в. |
| б) Майкл Юджин Портер | 2 SWOT-анализ | д) Бизнес-стратегии | 5 с 80-х гг. XX в. |
| в) Гэри Хэмел, Прахалад К.К. | 3 Конкурентные стратегии | е) Стратегия лидерства | 6 с 70-х гг. XX в. |

12 Установите соответствие

| Тип стратегии | Характерные черты стратегии организации | Характерные черты стратегии управления персоналом |
|----------------------------------|--|--|
| 1 Стратегия предпринимательства | а) Продажа большей части активов. Сокращение объемов производства и услуг. Попытки спасти предприятие не предпринимаются | е) В подборе руководителей делается упор на опытных, волевых и достаточно жестких людей, способных потребовать и проконтролировать работу подчиненных. Используются достаточно стандартные методы оплаты и стимулирования труда. Преобладает потребность в узких специалистах и дисциплинированных исполнителях. В управлении персоналом относительно высок удельный вес работ с информацией стандартного характера по учету, статистике, ведению личных дел и т.п. |
| 2 Стратегия динамического роста | б) Главная цель - спасти организацию от банкротства. Всеми мерами сокращаются затраты. Анализируются возможности сокращения убыточных видов бизнеса и проектов. Продается часть активов. Вместе с тем ставится задача поиска возможностей роста | ж) В подборе и назначении руководителей имеет место ориентация на специалистов с творческим складом, воображением, способных действовать гибко, готовых к восприятию нового и вместе с тем обладающих достаточной мерой ответственности |
| 3 Стратегия максимизации прибыли | в) Суть данной стратегии раскрывается в ее названии. Основные усилия в управлении сосредоточены на поиске резервов сокращения затрат и снижения себестоимости продукции Все внимание - росту производительности | з) Наем персонала прекращен. Имеет место существенное сокращение штатов. В основном усилия тратятся на высвобождение персонала, оформление пособий и содействие в трудоустройстве увольняемых работников. Главное - сохранить опытные, преданные кадры, с которыми можно попытаться начать новое дело. Система вознаграждений не стимулирует найм |
| 4 Стратегия выживания | г) Степень риска в работе организации сравнительно невысока. Работа строится в основном по отлаженным, стандартным схемам. Критерии оценки результатов деятельности связаны с увеличением объемов и ростом эффективности | к) Наем персонала максимально снижен. Происходит сокращение штатов и расходов на социальные нужды. Пересматриваются основные положения кадровой политики. Вносятся изменения в систему управления персоналом. Сокращаются программы обучения и развития персонала. Изучаются возможности и осуществляется замена ряда линейных руководителей и специалистов. Ведется поиск специалистов, способных предложить перспективные проекты |
| 5 Стратегия ликвидации | д) Работа преимущественно на основе проектов с высокой степенью финансового риска | л) Стремление использовать дешевую рабочую силу. Применяются стандартизированные процедуры найма. Жесткая политика в области оплаты труда. Меры стимулирования труда направлены на увеличение выработки продукции В программах обучения акцент делается на изучение методов повышения производительности. Перспективы служебного продвижения небольшие |

13 Установите соответствие характеристик внешней среды и возможностей и угроз в области развития персонала и организации в гостиничной деятельности в процессе SWOT-анализа?

- 1 высокое качество услуг за счет квалифицированной рабочей силы.
- 2 слабые позиции в области кадровой политики по сравнению с конкурентами
- 3 возможность привлечения большего числа кандидатов на вакантные должности
- 4 благоприятный имидж организации у покупателей
- 5 высвобождение рабочих мест из-за сокращения объема производства продукции, услуг и др.

б) неблагоприятные демографические изменения.

а) возможности

б) угрозы

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

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

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

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

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 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

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям деятельности предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации предпринимательской стратегии.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям деятельности предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации стратегии динамического роста.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям деятельности предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации стратегии максимизации прибыли.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации стратегии кругооборота (циклической).

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям деятельности службы управления предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации ликвидационной стратегии.

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Разработайте организационно-методические мероприятия, реализация которых позволит достичь долгосрочные цели по направлениям деятельности предприятия гостиничного бизнеса в условиях реализации стратегии максимизации прибыли.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Выполните анализ качества прогноза, рассчитав абсолютные, сравнительные и качественные показатели.

Таблица 8 - Фактические и прогнозные результаты

| t | Y(t) | Y*(t) |
|---|------|--------|
| 1 | 17,7 | 17,59 |
| 2 | 17,9 | 17,92 |
| 3 | 18,1 | 18,1 |
| 4 | 18,4 | 18,38 |
| 5 | 18,5 | 18,53 |
| 6 | 18,9 | 18,89 |
| 7 | 19,1 | 19,12 |
| 8 | 19,5 | 19,485 |
| 9 | 19,9 | 19,92 |

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Выполните анализ качества прогноза, рассчитав абсолютные, сравнительные и качественные показатели.

Таблица 9 - Фактические и прогнозные результаты

| t | Y(t) | Y*(t) |
|---|------|-------|
| 1 | 17,6 | 17,5 |
| 2 | 17,8 | 17,9 |
| 3 | 17,1 | 18,1 |
| 4 | 17,4 | 18,3 |
| 5 | 18,5 | 18,5 |
| 6 | 18,7 | 18,8 |
| 7 | 19,1 | 19,1 |
| 8 | 19,4 | 19,4 |
| 9 | 19,8 | 19,9 |

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Имеются данные характеризующие рейтинговые оценки по показателям развития гостиничной деятельности в следующих регионах (таблица 12).

Вычислите ранговые коэффициенты корреляции рангов Спирмена,

характеризующие зависимости между каждой парой показателей, отберите два показателя, наименее связанных между собой. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это количественная оценка статистического изучения связи между явлениями, используемая в непараметрических методах. Для оценки связи используются не показатели, а соответствующие ранги.

По выбранным двум показателям постройте обобщающую рейтинговую оценку каждого региона по развитию гостиничной деятельности.

Таблица 10 – Рейтинговые оценки по показателям

| Регион | Рейтинговые оценки по показателям | | |
|--------|-----------------------------------|---|--|
| | оказано гостиничных услуг | удельные доходы от гостиничной деятельности | удельные расходы на гостиничную деятельность |
| 1 | 8 | 5 | 8 |
| 2 | 9 | 1 | 3 |
| 3 | 10 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 6 | 5 |
| 5 | 7 | 4 | 5 |
| 6 | 6 | 8 | 10 |
| 7 | 2 | 9 | 9 |
| 8 | 3 | 10 | 4 |
| 9 | 4 | 7 | 2 |
| 10 | 1 | 2 | 1 |

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Имеются данные характеризующие рейтинговые оценки по показателям развития гостиничной деятельности в следующих регионах (таблица 13).

Вычислите ранговые коэффициенты корреляции рангов Спирмена, характеризующие зависимости между каждой парой показателей, отберите два показателя, наименее связанных между собой. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это количественная оценка статистического изучения связи между явлениями, используемая в непараметрических методах. Для оценки связи используются не показатели, а соответствующие ранги.

По выбранным двум показателям постройте обобщающую рейтинговую оценку каждого региона по развитию гостиничной деятельности.

Таблица 11 – Рейтинговые оценки по показателям

| Регион | Рейтинговые оценки по показателям | | |
|--------|-----------------------------------|---|--|
| | оказано гостиничных услуг | удельные доходы от гостиничной деятельности | удельные расходы на гостиничную деятельность |
| 1 | 9 | 2 | 3 |
| 2 | 10 | 3 | 9 |
| 3 | 3 | 8 | 6 |
| 4 | 2 | 9 | 4 |
| 5 | 7 | 7 | 9 |
| 6 | 4 | 10 | 5 |
| 7 | 8 | 6 | 7 |
| 8 | 1 | 5 | 8 |
| 9 | 9 | 1 | 1 |
| 10 | 5 | 4 | 2 |

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Имеются данные характеризующие рейтинговые оценки по показателям развития гостиничной деятельности в следующих регионах (таблица 14).

Вычислите ранговые коэффициенты корреляции рангов Спирмена, характеризующие зависимости между каждой парой показателей, отберите два показателя, наименее связанных между собой. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это количественная оценка статистического изучения связи между явлениями, используемая в непараметрических методах. Для оценки связи используются не показатели, а соответствующие ранги.

По выбранным двум показателям постройте обобщающую рейтинговую оценку каждого региона по развитию гостиничной деятельности.

Таблица 12 – Рейтинговые оценки по показателям

| Регион | Рейтинговые оценки по показателям | | |
|--------|-----------------------------------|---|--|
| | оказано гостиничных услуг | удельные доходы от гостиничной деятельности | удельные расходы на гостиничную деятельность |
| 1 | 7 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 8 | 3 | 10 |
| 4 | 2 | 8 | 7 |
| 5 | 1 | 9 | 5 |
| 6 | 6 | 4 | 8 |
| 7 | 3 | 10 | 6 |
| 8 | 9 | 7 | 9 |
| 9 | 10 | 1 | 1 |
| 10 | 5 | 6 | 2 |