

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 10.06.2024 10:47:15
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса


Н.Е. Горюшкина

«30» 08 2023 г.

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

Мировое гостиничное хозяйство
(наименование дисциплины)

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

Курск – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1. КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства

Кейс задача № 1

Используя Интернет-источники проанализируйте динамику развития международных гостиничных сетей и численности гостиниц в РФ в целом и в Курской области в частности за последнее десятилетие.

Результаты представьте в виде таблицы или диаграммы.

Кейс задача № 2

Приведите пример какой-нибудь тенденции в развитии каждого из элементов макросреды и объясните, как эта тенденция повлияла на жизнь какого-либо гостиничного предприятия.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц

Кейс задача № 1

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Кейс задача №2

Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч

Кейс-задача № 3

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

Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями? Кто виноват в данной ситуации? Какими будут ваши действия в подобной ситуации?

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела

Кейс-задача № 1

В турфирму, в которой выработаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Кипра: «При покупке тура я просила менеджера забронировать гостиницу, где прямо в номере можно было бы кипятить воду. Сотрудник вашего агентства понял меня превратно и забронировал номер с кофеваркой. Но в ней невозможно было кипятить бигуди, а потому мне пришлось каждый день делать укладку в парикмахерской. Прошу возместить мне стоимость услуг парикмахерской».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Подготовьте ответ на претензию в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны! Примерный план составления ответа на претензию:

- «шапка»: кому предназначен документ (ФИО заявителя, контактный телефон) от кого (наименование организации, ФИО директора);
- какое решение было принято по всем вопросам, указанным в претензии и почему (например, в удовлетворении требований о компенсации морального вреда Вам было отказано, поскольку наличие морального вреда устанавливается судом);
- дата составления;
- должность, личная подпись.

Кейс-задача № 2

В турфирму, в которой выработаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Турции: «Моя подруга уехала отдыхать раньше меня и так расписывала местные красоты, что я тоже решила поехать. Заказав тур с проживанием в том же отеле, потребовала предоставить мне номер лучше, но не дороже, чем у подруги. Однако, обмерив по приезду ее комнату, обнаружила, что моя на 20 см уже! Требую произвести перерасчет стоимости номера и возместить причиненный моральный вред».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Подготовьте ответ на претензию в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны! Примерный план составления ответа на претензию:

- «шапка»: кому предназначен документ (ФИО заявителя, контактный телефон) от кого (наименование организации, ФИО директора);
- какое решение было принято по всем вопросам, указанным в претензии и почему (например, в удовлетворении требований о компенсации морального вреда Вам было отказано, поскольку наличие морального вреда устанавливается судом);
- дата составления;
- должность, личная подпись.

Кейс-задача № 3

Друзья москвича Ивана Петрова, живущие в г. Калининграде, обратились к нему с просьбой показать город их дальним родственникам, не знакомым Ивану.

Петров с готовностью согласился и подготовил для родственников своих друзей занимательную экскурсию по знаковым местам столицы. Гости остались очень довольны и по окончании прогулки вручили Петрову 4000 рублей в качестве вознаграждения за экскурсию. Иван, обрадованный подобной возможностью заработка, и обладающий большим количеством иногородних друзей, стал периодически организовывать такие экскурсии для их родственников и знакомых.

Присутствуют ли в деятельности Ивана Петрова признаки предпринимательской деятельности? Можно ли считать его индивидуальным предпринимателем, оказывающим экскурсионные услуги?

Кейс-задача № 4

Семья Сидоровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Сидоровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

Правомерны ли требования семьи Сидоровых? Почему?

Кейс-задача № 5

Подготовьте претензию в туристскую фирму по поводу качества туристского продукта, в претензии сделайте ссылки на статьи Федеральных Законов, которыми вы руководствовались.

Примерный план составления претензии:

- «шапка»: кому предназначен документ (наименование организации, ФИО директора), от кого (ФИО заявителя, паспортные данные, контактный телефон);
- когда, где, что было приобретено, по какой цене (например, 25.09.2021 г. мною в турагентстве «Мир», был приобретен 5-дневный тур на Кипр, стоимостью 187 000 рублей);
- какие недостатки обнаружены (например, тур включал трансфер из аэропорта до гостиницы, но пока я получал проходил таможенную и багаж автобус уехал и мне пришлось добираться до гостиницы самостоятельно на такси);

- что Вы просите / требуете (например, в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу произвести перерасчет и вернуть деньги за трансфер в размере 2 543 рублей.);

- дата составления;

- подпись.

Кейс-задача № 6

В турфирму, в которой выработаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Туниса: «Я столкнулась с настоящим хамством со стороны персонала отеля: официанты в ресторане говорили только на английском или французском. По этой причине мне каждый раз приходилось объясняться с ними жестами. Во время одного из таких „разговоров,, я нечаянно опрокинула бутылку красного вина, чем безнадежно испортила свою одежду. Прошу возместить мне стоимость платья (\$1500) и бутылки марочного вина (\$50)».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Подготовьте ответ на претензию в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны! Примерный план составления ответа на претензию:

- «шапка»: кому предназначен документ (ФИО заявителя, контактный телефон) от кого (наименование организации, ФИО директора);

- какое решение было принято по всем вопросам, указанным в претензии и почему (например, в удовлетворении требований о компенсации морального вреда Вам было отказано, поскольку наличие морального вреда устанавливается судом);

- дата составления;

- должность, личная подпись.

Кейс-задача № 7

Королев приобрел у туроператора «Баска–Тур» путевку на проведение шоп-тура по маршруту «Австрия-Венгрия». Полагая, что турфирма ненадлежащее выполнила свои обязательства, по возвращении из поездки Королев обратился в суд.

Как было выяснено по обстоятельствам дела, при покупке путевки истцу была предоставлена информация о том, что фирма принимает на себя обязанности по таможенному оформлению груза при условии дополнительной оплаты в сумме 4,5 доллара США за 1 кг груза.

Истец по квитанции передал приобретенный во время тура товар в количестве 136 кг Новиковой – переводчику-гиду туристической группы, представителю фирмы «Баска-Тур», которая от своего имени должна была оформить доставку товара в Россию, оплатив услуги фирмы. Однако при возвращении в Россию груз на сумму 9640 долларов США получен им не был. Полагая, что компания «Баска–Тур», продавшая ему путевку на шоп-тур,

должна нести ответственность за причиненный ущерб, истец просил взыскать его стоимость.

Исходя из определения тура, закрепленного Федеральным законом «Об основах туристской деятельности», положений Закона «О защите прав потребителей» определите, распространяется ли законодательство о защите прав потребителей на случаи, когда багаж включает вещи и ценности, предназначенные для продажи либо используемые гражданином-предпринимателем для предпринимательской деятельности?

Кейс-задача № 8

Елена и Валерия приобрели в турагентстве путевки в Карловы Вары для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным. Валерия и Елена решили потребовать возврата части стоимости тура.

К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги? Почему?

Тема 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.

Кейс-задача № 1

Семья забронировала тур, однако при получении паспортов с визами была обнаружена ошибка: в паспорт вписано двое детей, а едет один ребенок, ему поставили визу, но фотографию вклеили его брата.

Что следует делать в подобном случае? Какие документы должны быть оформлены при выезде несовершеннолетних детей за границу?

Какую помощь в данной ситуации может оказать турагентство? В данной ситуации владельцы гостиницы вернут деньги турагентству или нет? На чьей стороне закон в данной ситуации?

Кейс-задача № 2

Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).

В турфирму «Алтай» г. Барнаул обратилась женщина с девочкой среднего школьного возраста (12 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Испанию (г. Барселона) для туристского путешествия на 7 дней с 05 июня по 11 июня 2024 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери.

Менеджеру турфирмы «Алтай» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Испанию (г. Барселона), рассчитать примерную стоимость визы и визового

обслуживания.

Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться сайтом консульства Испании в России.

Кейс-задача № 3

Перечислите некоторые из наиболее обычных способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания чтобы сможете избежать потерь? Обоснуйте ответ.

Кейс-задача № 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И.М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ? Что должен делать в данной ситуации проживающий? Какие действия руководства гостиницы в подобных случаях?

Кейс задача № 5

Составьте план договора франчайзинга для гостиничной сети и представителя управляющей компании зарубежом.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

Кейс-задача № 1

Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры.

Объясните, как эти противоположные точки зрения могут повлиять на взаимоотношения гостиницы со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль?

Кейс-задача № 2

Отель готовится к очередному «межсезонному» периоду, представьте, что вы менеджер отеля, знающий что через шесть месяцев в вашем бизнесе будет двухнедельный период низкой активности. Как можно избежать потерь?

Кейс задача № 3

После кризисного периода индустрия гостеприимства потерпела большие потери, как финансовые, так и ресурсы целевой группы. Обозначьте факторы, влияющие на приток гостей в гостиницу, узнаваемость бренда, продвижение продукта на рынке услуг. Обоснуйте свой ответ.

Кейс задача № 4

Разнообразие интересов потребителей гостиничных услуг определяет современную сегментацию мирового гостиничного рынка и разнообразие гостиниц.

В среднем в мире в конце 90-х годов структура гостиничного рынка была следующей:

- 34,1 % — поездки туристов и отдыхающих;
- 28,5% — поездки лиц, совершающих деловые поездки;
- 17,7% — туристские группы;
- 10,1% — участники собраний;
- 2,7% — члены экипажей авиакомпаний;
- 2,2% — официальные государственные лица;
- 4,7% — другие.

Используя Интернет-источники проанализируйте структуру гостиничного рынка за период 2010-2020 гг.

Тема 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Кейс-задача № 1

Как действует механизм расчетов за услуги гостиниц за рубежом на основе:

- ваучера,
- кредитной карты,
- дорожного чека?

Кейс-задача № 2

Рассчитайте выручку номерного фонда за один номер и выручку номерного фонда на гостя в год по следующим данным:

- Отель — 350 номеров.
- Средняя цена за ночь - 8 тысячи рублей.
- Среднее количество дней в году — 360.
- Стоимость питания — 1 500 рублей на человека (не входит в стоимость проживания).
- Средняя загрузка — 82%.
- Среднее количество человек в номере — 1,5.

Расчет:

- Количество человек в год =
- Доход от проживания =
- Доход от питания =
- Общий доход =

- RevPAC =
- RevPAR =

Кейс задача № 3

От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания решения кейс-задачи (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

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

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

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

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства

1. Термин гостеприимство означает:

- а) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.

- б) туризм, отдых, развлечения
- в) организация выставок

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

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

3. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:

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

4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Huys, как называется сейчас этот город?

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

5. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а) услуг
- б) экономики
- в) политики

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

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

7. Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... _____

8. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

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

9. Перечислите основные критерии по уровню комфорта: _____

10. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а) Транзитные
- б) Целевые
- в) Курортные
- г) Туристские гостиницы

11. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

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

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

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц

1. Качественным параметром разрядности стандарта гостиниц является...

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

2. Стандарт — это...

- а) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей
- б) правила, общие принципы и характеристики
- в) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов

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

- а) США
- б) Австрия
- в) Кении

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

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

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

- а) 3
- б) 4
- в) 8

6. За гостиничную службу питания несет ответственность...

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

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

- а) ротель
- б) ботель
- в) мотель

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

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

9. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

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

10. Сколько процентов от числа номеров составляют апартаменты?

- а) 1%
- б) 2%
- в) не менее 3%

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

12. Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве:

Тема 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности

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

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

2. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице
- б) низкого спроса на гостиницу
- в) сезона

г) дня недели

3. Согласно ГОСТУ, мотели имеют следующие категории:

- а) 5
- б) 4
- в) 3
- г) 2

4. Работу гостиничного комплекса возглавляет...

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор

5. По ГОСТу мотели имеют определенное количество категорий...

- а) 6
- б) 3
- в) 4

6. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- а) на окраине города
- б) в центре города
- в) в экологических зонах
- г) в горах
- д) на морском побережье

7. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- а) транзитные и целевые
- б) постоянные и переменные
- в) транзитные и постоянные
- г) специфические и целевые
- д) для туристов и для местного населения

8. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:

- а) таймшер
- б) аренда
- в) партнерство
- г) аутстафинг
- д) франшиза

9. Генеральный секретарь UNWTO (ЮНВТО):

- а) Бен Ахмади
- б) Талед Рифаи
- в) Амир Садауи
- г) Ахмет Риджи

д) Султан Бушими

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

11. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право:

- а) На часть доходов других членов цепи.
- б) На определенную ссуду для развития бизнеса.
- в) На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

12. При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

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

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

1. Структура — это...

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

2. Менеджер по размещению руководит...

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

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

- а) 56
- б) 40
- в) 35

4. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

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

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

- а) США
- б) Франция
- в) Германия

6. Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?

- а) 14 млн чел

- б) 17 млн чел
- в) 13 млн чел

7. Первый американский мотель мотель был построен в ...

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

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

- а) 19 век
- б) 18 век
- в) 20 век

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

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

10. Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, — это

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

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

- а) 6
- б) 7
- в) 5

12. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:

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

Тема 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения

1. Экономическая структура — это....

а) совокупность определенных пропорций и отношений между различными сферами производства, связей различных элементов внутри системы

- б) иерархическая система центров финансовой ответственности
- в) субъекты и объекты кредитных отношений

2. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет...

- а) от 100% до 200%
- б) от 700% до 1500%
- в) от 1000% до 2600%

3. В чем заключается сложность организации обслуживания клиентов гостиниц...

- а) в большой номенклатуре работ
- б) в количестве гостей
- в) в содержании культурных программ

4. Какими процессами реализации клиент ориентированного подхода могут быть...

- а) формирование и осуществление клиентской политики всеми подразделениями предприятия гостеприимства
- б) привлечение внимания рекламой
- в) наличие разработанных технологий взаимодействия с гостями

5. В каком количестве форм может выражаться продукция предприятий питания...

- а) в трех
- б) в четырех
- в) в пяти

6. Что непрерывно отражается в финансовом учете...

- а) контрольные цифры
- б) оперативные данные
- в) текущие итоги

7. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества имеет следующую аббревиатуру...

- а) КОМПЕС
- б) ОПЕК
- в) ХОРТЕКС

8. Из перечисленного ниже, в качестве кредиторов гостиничных комплексов могут выступать:

- а) инвестиционные банки
- б) корпорации
- в) налоговые инспекции

9. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице
- б) низкого спроса на гостиницу
- в) сезона
- г) дня недели

10. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- а) за сутки
- б) почасовая
- в) за половину суток

г) двое суток

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

12. Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

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

Шкала оценивания: 4-балльная.

Критерии оценивания:

4 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 70%.

3 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 60%.

2 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 50%.

0 баллов выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте менее 50%.

1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения

1. Особенности управления гостиницей на основе договора франчайзинга.
2. Особенности функционирования малых гостиниц.

3. Проблемы и перспективы развития таймшерного рынка в России.
4. Анализ современных тенденций развития мирового гостиничного хозяйства.
5. Современные технические средства обеспечения безопасности в гостиницах.
6. Строительство и архитектурный дизайн современных предприятий индустрии гостеприимства.
7. Дизайн интерьера и озеленение гостиничных комплексов.
8. Методы увеличения экономической эффективности гостиничных предприятий за рубежом.
9. SWOT-анализ современной зарубежной сети гостиниц.
10. Рекомендации по организации систем качества зарубежных гостиниц.
11. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.
12. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
13. «Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.
14. Организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в цепь.
15. Основные характеристики и отличительные особенности средств размещения туристов (страны Южной Европы).
16. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей.
17. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
18. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
19. Служба приема и размещения в организации управления гостиничным предприятием.
20. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Экономика и организация финансово-хозяйственной деятельности гостиниц (ресторанов, турфирм, других предприятий индустрии гостеприимства и туризма), входящих в международные цепи.
24. Экономика и организация финансово-хозяйственной деятельности гостиниц (ресторанов, турфирм, других предприятий индустрии гостеприимства и туризма), входящих в национальные цепи.
25. Современные тенденции развития международных и национальных гостиничных (ресторанных, турагентских, других предприятий индустрии гостеприимства и туризма) цепей: анализ и перспективы.
26. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии

- гостеприимства и туризма на примере организации бизнеса по системе франчайзинга (коммерческой концессии): анализ тенденций и закономерностей.
27. Сетевое управление как эффективная форма организации продвижения современных технологий и стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства и туризма.
 28. Экономическая стратегия продвижения международных брендов индустрии гостеприимства и туризма в регионы РФ.
 29. Управление гостиничными цепями и ассоциациями.
 30. Транснациональные компании и глобализация в индустрии гостеприимства и туризма.
 31. Особенности управления малым бизнесом в индустрии гостеприимства и туризма.
 32. Управление международными корпорациями в индустрии гостеприимства и туризма.
 33. Управление номерным фондом и доходный менеджмент в гостиничном бизнесе.
 34. Международный опыт развития гостиничных цепей и возможности его использования в России.
 35. Развитие ресторанных цепей в международном аспекте.
 36. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства и туризма и их сравнительный анализ.
 37. Периодизации эволюционных преобразований объектов индустрии гостеприимства.
 38. Характеристика исторических преобразовательных процессов первых форм гостиничных предприятий.
 39. Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии.
 40. Особенности развития мирового гостиничного хозяйства на современном этапе.

Шкала оценивания: 8-балльная.

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

8-7 баллов выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

6-5 балла выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные

примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

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

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

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме

1.1 Термин гостеприимство означает:

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

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

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

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

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

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

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

1.5 Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

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

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

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

1.7 Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

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

1.8 Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

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

1.9 Какая система классификации принята в РФ?

- а. Звёздная
- б. корон
- в. Ключей

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

- а. 6
- б. 7
- в. 5

1.11 Кто формирует туристический продукт?

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

1.12 Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а. экономические
- б. социально-психологические

- в. социально-административные
- г. Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

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

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

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

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

1.15 Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

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

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

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

1.17 Неполный санузел предполагает наличие:

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

1.18 Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

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

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

- а. бюджетной,
- б. экономичной,

в. первоклассной

1.20 Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?

А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;

Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

В. наличие униформы у персонала.

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

А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,

Б. занятий гольфом,

В. ночных дискотек.

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

а. номер первой категории,

б. сюит

в. апартаменты.

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

а. бизнес-класс,

б. эконом-класс,

в. туристский класс.

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

а. расположения отеля,

б. «звёздности» отеля,

в. квалифицированности персонала.

1.25 Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

а. оснащение мебелью и инвентарем,

б. здание и прилегающая территория,

в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

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

а. конгресс-отель;

б. отель эконом-класса;

в. туристская гостиница.

1.27 Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?

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

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

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

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

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

1.30 К контактными службам гостиницы относятся:

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

1.31 В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.

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

1.32 Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?

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

1.33 «Reception» в гостинице это:

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

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

- а. служба эксплуатации номерного фонда;

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

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

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

1.36 К дополнительным службам гостиницы относятся:

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

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

- а. кафе;
- б. бар;
- в. ресторан.

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

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

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

Что это за вид обслуживания?

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

1.40 Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

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

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

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

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

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

1.43 Режим работы гостиниц:

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

1.44 Структура — это...

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

1.45 Менеджер по размещению руководит...

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

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

- а) 56
- б) 40
- в) 35

1.47 Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

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

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

- а) США

- б) Франция
- в) Германия

1.49 Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?

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

1.50 Первый американский мотель был построен в ...

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

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

- а) 19 век
- б) 18 век
- в) 20 век

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

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

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

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

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

- а) 6
- б) 7
- в) 5

1.55 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:

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

1.56 Престижная цена это:

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

1.57 СТИС это:

- а) система товародвижения и сбыта

- б) стимулирование сбыта
- в) стимулирование торговли и сервиса

1.58 Видов маркетингового контроля

- а. 3
- б) 4
- а. 7

1.59 По продолжительности работы выделяют:

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

1.60 Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена

в:

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

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 В зависимости от месторасположения рестораны бывают _____

2.2 Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... _____

2.3 Перечислите основные критерии по уровню комфорта: _____

2.4 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве: _____

2.5 Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

2.6 Принцип двойного бронирования представляет собой _____

2.7 _____ и _____ являются основными функциями службы приёма и размещения

2.8 Основные функции инженерно-технической службы – это _____

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

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

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

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

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

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

2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве _____

2.16 Автоматизация функциональных процессов гостиниц обеспечивается с помощью сети ...

2.17 Обслуживающие помещения – это...

2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой ...

2.19 Интерьер – это ...

2.20 Какие показатели определяет бронирование?

3 Вопросы на установление последовательности.

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

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

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

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

3.3 Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D

- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

3.4 Установите последовательность проведения подтверждения соответствия

гостиничных услуг:

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

3.5 Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла

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

3.6 Расположите в логической последовательности факторы производства:

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

3.7 Расставьте в порядке убывания оценку основных фондов:

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

3.8 Расположите этапы процесса маркетингового исследования в правильной последовательности

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

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

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

3.10 Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

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

3.11 Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

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

3.12 Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

- а) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
- б) определение направлений действия;
- в) возникновение потребности;
- г) удовлетворение потребности;
- д) осуществление действий;
- е) слепокупочное поведение.

3.13 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

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

3.14 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

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

3.15 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

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

4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

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

4.2 Соотнесите профессионалов своего дела с их достижениями:

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

4.3 Установите верное соответствие понятий и их характеристик

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

4.4 Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

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

4.5 Установите соответствие:

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

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

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

семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Компетентностно-ориентированная задача №2

Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч

Компетентностно-ориентированная задача №3

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPPL, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией. Какой порядок действий должен предпринять управляющий для решения конфликта?

Компетентностно-ориентированная задача №4

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депозитирования оплаты). Какой порядок действий должен быть в таком случае?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет. Решите проблему.

Компетентностно-ориентированная задача № 6

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием, и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%. Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях. Какие могут быть варианты для продления проживания?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

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

- сайтом консульства Испании в России

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры. Объясните, как эти противоположные точки зрения могут повлиять на взаимоотношения гостиницы со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Гость вашего отеля жалуется, что в номере не работает кондиционер, и он не может по ночам нормально спать. Каковы ваши действия?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Подготовить мини-проект по теме Стратегический анализ гостиницы (на выбор студента) по заданным преподавателем показателям.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Фирма, работающая на основе маркетинговой концепции, объединяет все моменты, способствующие удовлетворению потребителя. Объясните, почему это особенно важно для индустрии гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Каким образом служба бронирования мест в отеле, занимающаяся прогнозом будущего развития, может управлять спросом?

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Перечислите некоторые из наиболее обычных способов, которыми пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания. Вы сможете избежать потерь? Обоснуйте ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Отель готовится к очередному «межсезонному» периоду, представьте, что вы менеджер отеля, знающий что через шесть месяцев в вашем бизнесе будет двухнедельный период низкой активности. Как можно избежать потерь?

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Приведите пример какой-нибудь тенденции в развитии каждого из элементов макросреды и объясните, как эта тенденция повлияла на жизнь какого-либо гостиничного предприятия.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Какой тип исследования наиболее продуктивен в следующих ситуациях и почему:

а) McDonald's хочет узнать, какое влияние оказывают дети на сбыт его продукции;

б) Hilton хочет собрать информацию о том, что думают заезжие бизнесмены о разнообразии меню, самих блюдах и об обслуживании в их ресторане;

в) Bennigan's обдумывает вопрос об открытии своего отделения в быстро растущем пригороде;

г) Arby's хочет проверить эффект двух рекламных тем по горячим сэндвичам в двух городах; д) чиновник, ответственный за туризм в вашем регионе, хочет знать, как ему лучше потратить представительские деньги.

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Определить целевую аудиторию или группу (на примере гостиницы, санатория и т.д.) гостиничных услуг, по любой из изученных методик.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Выберите крупную гостиницу с известной фирменной маркой и объясните, как маркетинговое предложение этой гостиницы соответствует потребностям ее целевого рынка.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Подготовить мини-проект по теме «Новый гостиничный продукт на примере гостиницы»

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Опишите продукт, получаемый клиентом.

- а) В ресторане быстрого обслуживания;
- б) в ресторане полного обслуживания;
- в) при пребывании в четырехзвездной гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 21

От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 22.

Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Подготовка к тренингу «Продажи дополнительных услуг методом «Cross-selling». «Тренинг активных продаж».

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Составьте план договора франчайзинга для гостиничной сети и представителя управляющей компании зарубежом.

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

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Разработать бланк резюме для потенциального работника в отдел предварительных заказов в гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 27

Построить базовую модель мотивирования продающего персонала.

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Под видом клиента, интересующегося размещением, обзвоните 10 предприятий размещения и проанализируйте профессионализм менеджера, осуществлявших с вами телефонный контакт. В каких гостиницах вам захотелось бы остановиться, а в каких нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Провести сравнительный анализ двух гостиничных сайтов. Что понравилось? Что не понравилось? Обоснуйте ваши предложения и замечания.

Компетентностно-ориентированная задача № 30

После кризисного периода индустрия гостеприимства потерпела большие потери, как финансовые, так и ресурсы целевой группы. Обозначьте факторы, влияющие на приток гостей в гостиницу, узнаваемость бренда, продвижение продукта на рынке услуг. Обоснуйте свой ответ.

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

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

рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

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

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

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