

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е. Горюшкина

« 24 » 05 2024 г.

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

Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности
(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничное дело»
(код и наименование ОПОП ВО)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

№1. Сущность и предмет теории прогнозирования и планирования.

1. Дайте определение предмету прогнозирования в гостиничном деле
2. Понятие инновации.
3. Функции инновации.
4. Основные показатели теории планирования.
5. Основные подходы в исследовании процесса прогнозирования (организационно-ориентированный, индивидуально-ориентированный).
6. Отличительные черты прогнозирования и планирования.

№2. Методология прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

1. Какие методы используются при прогнозировании гостиничной деятельности?
2. Опишите критерии оценки плана гостиничного продукта.
3. Место структуры гостиничного комплекса в системе планирования гостиничной деятельности.
4. Стратегическое сотрудничество в рамках производства гостиничного продукта.
5. Государственное регулирование инновационной деятельности.
6. Какие формы прогнозирования существуют?

№3. Организация прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

1. Перечислите программные продукты гостиничной индустрии?
2. Зарубежный опыт прогнозирования и планирования.
3. Для реализации каких функций предназначена гостиничная модель?
4. Особенности прогнозирования и стратегического планирования в рыночных условиях хозяйствования.
5. Перечислите принципы инновационного маркетинга.
6. Анализ существующих моделей и методов прогнозирования и стратегического планирования.

№4. Текущее внутрифирменное планирование деятельности гостиничного предприятия

1. Современный спрос на услуги и его основные параметры.
2. Перечислите сетевые технологии в гостиничном хозяйстве?
3. Методы прогнозирования спроса на товары и услуги.
4. Методы прогнозирования спроса на товары и услуги.
5. Назовите элементы инновационного проектирования структуры ГРК
6. Какие факторы влияют на прогрессивную разработку инноваций внутрифирменного планирования.

№5. Стратегическое планирование в системе управления гостиничным предприятием.

1. Гостиничное предприятие в системе планирования.
2. Какие критерии стратегического планирования существуют?
3. Влияние стратегического планирования на деятельность гостиницы.
4. Какова структура управленческого звена в инновационной деятельности?
5. Инновационное планирование в системе менеджмента
6. Инновационное планирование в системе маркетинга

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания:

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

2 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

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

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

№1. Сущность и предмет теории прогнозирования и планирования.

1. Прогноз - это:
 - а) комплекс аргументированных предположений, выраженных в качественной форме относительно будущих параметров экономической системы;
 - б) комплекс аргументированных предположений, выраженных в количественной форме относительно будущих параметров экономической системы;
 - в) комплекс аргументированных предположений, выраженных в качественной и количественной формах относительно будущих параметров экономической системы;
2. В абстрактной модели:
 - а) прогнозирование предшествует планированию;
 - б) планирование предшествует прогнозированию;
 - в) планирование и прогнозирование осуществляются одновременно;
3. Назовите объекты макроэкономического прогноза:
 - а) объем национального продукта, уровень занятости, доходы и сбережения населения, темпы инфляции;
 - б) государственные доходы и расходы, бюджетное сальдо, состояние платежного баланса, размер внутреннего и внешнего государственного долга;
 - в) курс доллара США,
4. От чего зависит количество вариантов прогноза?
 - а) от вероятностного воздействия различных факторов;
 - б) от объема имеющихся средств;
 - в) от политической ситуации в стране;
5. Как подразделяются прогнозы по времени упреждения?
 - а) на краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные;
 - б) на среднесрочные, долгосрочные, дальнесрочные;

- в) на краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные и дальнесрочные;
- 6. Назовите временной период среднесрочного прогноза:
 - а) от 1 до 3 лет;
 - б) от 3 до 5 лет;
 - в) от 5 до 10 лет;
- 7. Назовите временной период долгосрочного прогноза:
 - а) от 5 до 10 лет;
 - б) от 10 до 15 лет;
 - в) от 10 до 20 лет;
- 8. С каким более широким понятием соотносится прогнозирование?
 - а) предвидение, опережающее отображение действительности;
 - б) гипотеза, опережающая отображение действительности;
 - в) планирование, опережающее отображение действительности;
- 9. Назовите формы предвидения:
 - а) гипотеза, прогноз, план;
 - б) прогноз и план;
 - в) планирование и прогнозирование;
- 10. Прогноз основывается на _____ показателях
- 11. Расположите по значимости факторы экономического роста:
 - а) объемы основного капитала;
 - б) количество и качество природных ресурсов;
 - в) уровень образования и профессиональной подготовки населения;
 - г) нововведения (инновации);
 - д) совершенствование использования ресурсов.
- 12. Установить соответствие между признаками классификации и группами инноваций:

А. Технологические параметры	Б. Степень радикальности	В.
Распространенность	Г. Степень новизны	Д. Масштаб

 - 1. Глобальные, крупномасштабные, локальные
 - 2. Продуктовые, технологические
 - 3. Базисные, улучшающие, псевдоинновации
 - 4. Новые в мире (не имеющие аналогов), новые в стране, новые в отрасли, новые для предприятия.
 - 5. Единичные, диффузные

№2. Методология прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

- 1. Стратегия, определяемая на этапе конкурентного анализа в процессе стратегического планирования
 - а) общая
 - б) конкурентная
 - в) товарная
- 2. Метод, наиболее оптимально прогнозирующий темпы роста реальных доходов населения
 - а) сравнения
 - б) корректировки по индексу цен
 - в) эластичности спроса
- 3. Методы, наиболее предпочтительные при прогнозировании спроса на потребительские товары
 - а) экстраполяции
 - б) экспертных оценок
 - в) факторного анализа

4. Базовое направление при разработке региональной территориально-отраслевой модели прогноза
 - а) директивное сверху вниз
 - б) индикативное снизу вверх
 - в) реактивное по периодам
5. Стратегия, определяемая на этапе стратегического анализа при использовании способа ликвидации разрыва
 - а) товарная
 - б) развития
 - в) функциональная
6. Определяющее значение при прогнозировании промышленного развития на макроуровне имеют ...
 - а) исследования рынков
 - б) приоритеты развития
 - в) расчеты возможностей
7. Наиболее точный показатель эффективности инвестиций в условиях рыночных отношений
 - а) срок окупаемости
 - б) индекс доходности
 - в) чистая дисконтированная стоимость
8. Виды ресурсов, учет и использование которых предполагает балансовый метод в планировании
 - а) материальные
 - б) творческие
 - в) технические
9. Критерий, по которому наиболее предпочтительно оценивать эффективность функционирования экономического субъекта
 - а) издержки производства
 - б) объем прибыли
 - в) Рентабельность
10. Потребители не являются участниками инновационного _____
11. Установите соответствие понятий между собой:

1. Венчурная фирма	а). Специализируется на внедрении неиспользованных патентов владельцами технологий, продвижении на рынок лицензий, доведении изобретений до промышленной кондиции, производстве небольших партий изделий с последующей продажей лицензий
2. Инжиниринговая фирма	б). Представляет собой временное целевое объединение научных работников нескольких смежных отраслей науки и техники, а также менеджеров для решения конкретных научно-технических или производственных задач
3. Внедренческая фирма	в). Представляет собой соединительное звено между научными исследованиями и разработками и между нововведениями и производством
4. Профитцентр	г). Временная организационная структура, занятая разработкой научных идей и превращением их в новые технологии и продукты и создаваемые с целью апробации, доработки и доведения до промышленной реализации «рисковых» инноваций

12. Расположите этапы жизненного цикла нововведения в логическом порядке

- а) освоение в производстве;
- б) диффузия (тиражирование на других объектах);
- в) рутинизация (стабильное, без изменения, использование);
- г) возникновение потребности в новшестве и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца).

№3. Организация прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

1. Особенностью венчурного предпринимательства является ...
 - а) высокий риск осуществления инвестиций
 - б) подчиненность крупным предприятиям
 - в) длительность жизненного цикла организации
 - г) деятельность только на основе заемного капитала
2. Работник предприятия, предлагающий качественно новые идеи по решению задач, выполняет роль ...
 - а) организатора
 - б) аниматора идей
 - в) генератора идей
 - г) модератора идей
3. Венчурное финансирование используется для проектов...
 - а) технического перевооружения
 - б) расширения выпуска
 - в) освоения новой продукции
 - г) модернизации продукции
4. Участниками инновационного проекта не являются...
 - а) инвесторы
 - б) заказчики
 - в) разработчики
 - г) покупатели продукции
 - д) проектировщики
5. Инновационный цикл начинается с...
 - а) фундаментальных исследований
 - б) освоения запуска в производство
 - в) опытно-конструкторских работ
 - г) выхода новой продукции на рынок
6. Риск — это...
 - а) результат венчурной деятельности
 - б) опасность возникновения негативных последствий, связанных с производственной, финансовой и инвестиционной деятельностью
 - в) вероятность наступления события, связанного с возможными финансовыми потерями или другими негативными последствиями
7. Процесс-инновации – это...
 - а) разработка и внедрение новых или значительно улучшенных производственных методов, предполагающих применение нового производственного оборудования,
 - б) новых методов организации производства или их совокупности процесс разработки,
 - в) освоения и внедрения новой техники разработка и внедрение организационных структур управления производством
 - г) коммерциализация новшеств
8. Инновационный процесс – это...

- а) процесс освоения продукт-инноваций
- б) разработка, освоение и внедрение процесс-инноваций
- в) процесс разработки технической документации инновационного проекта
- г) процесс появления, разработки и доведения научных и технических идей до их коммерческого использования

9. Инновационный процесс является...

- а) сложным, затратным, с низкой окупаемостью затрат
- б) прогнозируемым, с высокой окупаемостью затрат
- в) цикличным, с простой реализацией, отличается низкой себестоимостью
- г) неопределенным, многовариантным, вероятностным

10. Планирование инновационных процессов.

1) принцип гибкости и эластичности планирования	а) обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов.
2) комплексность планирования инноваций	б) требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3) принцип научной обоснованности планирования	в) предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов.
4) Принцип непрерывности	г) означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

11. Сфера внешней макросреды фирмы является ... анализа макросреды фирмы.

12. Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:

- а) системный подход;
- б) административный подход;
- в) поведенческий подход;
- г) подход научного управления;
- д) подход с точки зрения человеческих отношений;
- е) ситуационный (проектный) подход;
- ж) процессный подход;
- з) количественный подход

№4. Текущее внутрифирменное планирование деятельности гостиничного предприятия.

1. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?

- а) наступательная;
- б) традиционная;
- в) зависимая;
- г) имитационная.

2. По срокам действия проекты бывают:

- а) долгосрочные;
- б) краткосрочные;
- в) промежуточные;

- г) затяжные;
д) среднесрочные
3. Какое из высказываний о планировании экономической деятельности гостиничных предприятий является ошибочным:
- При планировании не используются показатели детерминированных временных рядов.
 - Планирование зависит от точности фактических показателей предшествующего периода.
 - Планирование всегда базируется на неполных данных.
 - Кризисы в экономике ИГ и Т не поддаются планированию
4. К принципам планирования экономической деятельности гостиничных предприятий не относятся:
- Вариативность.
 - Адаптивность.
 - Сезонность.
 - Непрерывность
5. Отличительными особенностями среднесрочного планирования экономической деятельности предприятий ИГ и Т не является:
- Длительность временного периода до трех лет.
 - Конкретизация прогнозируемых на перспективу показателей.
 - Разработка на основе среднесрочных планов календарных программ работы предприятия на месяц и неделю.
 - Детализация на основе среднесрочных планов разделов плана эксплуатационной деятельности гостиницы, товарооборота ресторана и т.д.
6. Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:
- исследование конкурентов;
 - исследование потребителей;
 - исследование рынка;
 - исследование системы распространения товара, услуги
7. По целям достижения выделяют следующие виды планирования деятельности предприятий:
- Оперативное
 - Краткосрочное
 - Детализированное
 - Научное
8. Под этапом формирования инновационного замысла (идеи) понимается _____.
9. К основным формам бизнес-документации относят:
К методам планирования экономических показателей деятельности предприятий ИГ и Т не относятся:
- Долгосрочный.
 - Балансовый.
 - Индексный.
 - Нормативный.
10. Планирование инновационных процессов.
- | | |
|---|--|
| 1) принцип гибкости и эластичности планирования | а) обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов. |
|---|--|

2) комплексность планирования инноваций	б) требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3) принцип научной обоснованности планирования	в) предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов.
4) Принцип непрерывности	г) означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

11. Сфера внешней макросреды фирмы является ... анализа макросреды фирмы.

12. Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:
системный подход;

- а) административный подход;
- б) поведенческий подход;
- в) подход научного управления;
- г) подход с точки зрения человеческих отношений;
- д) ситуационный (проектный) подход;
- е) процессный подход;
- ж) количественный подход

№5. Стратегическое планирование в системе управления гостиничным предприятием.

1. Базовым принципом организационной структуры является...
 - а) определение ролей и взаимоотношений
 - б) определение задач и обязанностей
 - в) определение каналов
 - г) различие гостиниц по разным факторам
2. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?
 - а) служба приема и размещения
 - б) вспомогательная служба
 - в) административно-управленческая
 - г) инженерно-техническая
3. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования?
 - а) коммерческая
 - б) обслуживание номерного фонда
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
4. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования
 - а) приема и размещения
 - б) инженерно-техническая
 - в) вспомогательная
 - г) общественного питания
5. Недостатком линейной организационной структуры управления являются:
 - а) нечеткие взаимосвязи типа: «начальник-подчинённый»
 - б) медленное решение вопросов, возникающих между структурными подразделениями
 - в) медленная реакция на прямые управленческие воздействия
 - г) нечетко выраженная ответственность
 - д) чрезмерная нагрузка на базовый уровень управления

6. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?
- менеджер по продажам
 - владелец
 - исполнительный директор
 - генеральный директор
7. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...
- горизонтальное разделение труда
 - смешанное разделение труда
 - вертикальное разделение труда
8. Организационная структура ставит цели...
- распределение труда
 - размещение гостей
 - различие гостиниц
 - закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
9. Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия.
- системного подхода
 - аналитического подхода
 - сравнительного подхода
10. Соотнесите определения с их верными толкования:

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

11. Расположите по важности службы в убывающей последовательности.
- Приема и размещения
 - Инженерно-техническая
 - Вспомогательная
 - Общественного питания
12. _____ возглавляет службу по содержанию и уборке номеров.

Шкала оценивания: 3-балльная.

Критерии оценивания:

- 3 балла** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 50%.
- 2 балла** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 40%.
- 1 балл** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте менее 30%.

1.3 ТЕМЫ МИНИ-ПРОЕКТОВ

Тема 1 "Сущность и предмет теории прогнозирования и планирования"

Мини-проект 1: "Прогнозирование vs Планирование: друзья или враги?"

Цель: Раскрыть сущность прогнозирования и планирования, выделить их взаимосвязь и различия, а также проанализировать важность их совместного использования.

Задачи:

1. Дать определение понятиям "прогнозирование" и "планирование" в контексте деятельности организации.
2. Выявить основные черты сходства и различия между прогнозированием и планированием.
3. Проанализировать взаимосвязь прогнозирования и планирования, приведя примеры, демонстрирующие, как прогноз служит основой для разработки плана, а план корректируется на основе новых прогнозов.
4. Выбрать компанию гостиничной сферы и на ее примере описать, как ошибки в прогнозировании могут негативно сказаться на планировании, а также к каким последствиям могут привести нереалистичные планы.
5. Сформулировать выводы о важности комплексного подхода к прогнозированию и планированию для достижения успеха в деятельности организации.

Форма представления результата: Эссе (3-5 страниц), презентация (10-12 слайдов) или видео-презентация (5-7 минут).

Мини-проект 2: "Прогнозирование будущего: от гадания на кофейной гуще до Big Data"

Цель: Изучить эволюцию методов прогнозирования, от самых ранних до современных, основанных на использовании больших данных и искусственного интеллекта.

Задачи:

1. Описать исторические этапы развития прогнозирования, выделив характерные для каждого этапа методы (от интуитивных до формализованных).
2. Охарактеризовать современные методы прогнозирования, такие как:
 - Эконометрические модели
 - Нейронные сети
 - Машинное обучение
 - Анализ больших данных
3. Выбрать 2-3 метода прогнозирования (один исторический и один современный) и сравнить их по следующим критериям: точность, сложность, стоимость, доступность данных.
4. Проанализировать, как развитие технологий влияет на методы прогнозирования и какие перспективы открывает использование искусственного интеллекта в этой сфере.
5. Сформулировать выводы о тенденциях развития методов прогнозирования и их роли в современном мире.

Форма представления результата: Информационный буклет, лонгрид, статья в онлайн-энциклопедии.

Мини-проект 3: "Планирование в условиях неопределенности: вызовы XXI века"

Цель: Исследовать особенности планирования в условиях высокой неопределенности, характерной для современной бизнес-среды, и рассмотреть инструменты, позволяющие повысить адаптивность планов.

Задачи:

1. Определить понятие "неопределенность" и описать факторы, обуславливающие высокую неопределенность в современном мире (например, глобализация, цифровизация, геополитическая нестабильность).
2. Выделить проблемы, с которыми сталкиваются организации при планировании в условиях неопределенности.
3. Изучить и описать инструменты и подходы, позволяющие повысить гибкость и адаптивность планов, такие как:
 - Сценарное планирование
 - Стратегическая карта
 - Agile-методологии

Итеративное планирование

4. Выбрать компанию из сферы гостиничного бизнеса и на ее примере показать, как она адаптирует свои планы к меняющимся условиям рынка (например, в условиях пандемии COVID-19).
5. Сформулировать выводы о необходимости перехода от жесткого планирования к более гибким и адаптивным подходам, позволяющим организациям эффективно функционировать в условиях неопределенности.

Форма представления результата: Аналитическая записка, статья в научный журнал, пост в профессиональном блоге.

Тема 2 Методология прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

Мини-проект 1: "Гостиница "Уют": анализ спроса и прогноз на будущее"

Цель: Освоить методы анализа спроса на гостиничные услуги и научиться строить краткосрочные и долгосрочные прогнозы.

Задачи:

1. Выбрать реально существующую гостиницу или создать фиктивную гостиницу "Уют".
2. Собрать данные о загрузке номерного фонда гостиницы за последние 3-5 лет (месячная или квартальная разбивка).
3. Проанализировать динамику спроса, выявить сезонность, тренды и цикличность.
4. Выбрать 2-3 метода прогнозирования (например, метод скользящей средней, метод экспоненциального сглаживания, регрессионный анализ) и построить краткосрочный прогноз загрузки гостиницы на следующие 4 квартала.
5. Описать факторы, которые могут повлиять на спрос на услуги гостиницы "Уют" в долгосрочной перспективе (например, открытие новых туристических объектов, изменение экономической ситуации в регионе, развитие конкурентной среды).
6. С учетом выделенных факторов разработать сценарии развития событий (оптимистичный, пессимистичный, реалистичный) и построить долгосрочный прогноз загрузки гостиницы на 3-5 лет.

Форма представления результата: Аналитический отчет с графиками, таблицами и описанием использованных методов.

Мини-проект 2: "Разработка плана мероприятий по повышению загрузки гостиницы"

Цель: Научиться разрабатывать план мероприятий, направленных на оптимизацию загрузки гостиницы и увеличение дохода.

Задачи:

1. Выбрать гостиницу (реальную или фиктивную) и проанализировать ее текущую загрузку, выявив "высокий" и "низкий" сезоны.
2. Изучить целевую аудиторию гостиницы и сегментировать ее по различным признакам (цель поездки, возраст, уровень дохода, предпочтения).
3. Разработать комплекс маркетинговых мероприятий, направленных на привлечение гостей в "низкий" сезон, например:
 - Специальные предложения и акции для различных сегментов клиентов
 - Разработка новых туристических пакетов и программ
 - Участие в выставках и ярмарках
 - Развитие онлайн-продвижения и сотрудничество с онлайн-площадками бронирования
4. Составить календарный план мероприятий с указанием сроков, ответственных лиц и бюджета.
5. Оценить потенциальную эффективность предложенных мероприятий (рост загрузки, увеличение дохода).

Форма представления результата: Проект плана мероприятий с презентацией для руководства гостиницы.

Мини-проект 3: "Внедрение системы Revenue Management в гостинице"

Цель: Изучить принципы и инструменты Revenue Management и разработать план внедрения данной системы в гостинице.

Задачи:

1. Выбрать гостиницу (реальную или фиктивную), которая не использует систему Revenue Management.
2. Описать основные принципы и инструменты Revenue Management, такие как:
 - Сегментация клиентов
 - Управление спросом

Динамическое ценообразование

Оптимизация каналов продаж

3. Проанализировать возможность и целесообразность внедрения Revenue Management в выбранной гостинице.
4. Разработать пошаговый план внедрения системы, включающий:
 - Выбор программного обеспечения
 - Обучение персонала
 - Настройку системы и интеграцию с существующими системами гостиницы
 - Мониторинг и оценку результатов
5. Описать ожидаемые результаты от внедрения Revenue Management (повышение загрузки, оптимизация цены, увеличение прибыли).

Форма представления результата: Проект внедрения системы Revenue Management с презентацией для руководства гостиницы.

Тема 3 Организация прогнозирования и планирования гостиничной деятельности.

Мини-проект 1: "Создание отдела прогнозирования и планирования в гостинице "Grand Hotel"

Цель: Разработать структуру и регламент работы отдела прогнозирования и планирования для повышения эффективности управления гостиничным предприятием.

Задачи:

1. Описать текущую ситуацию в гостинице "Grand Hotel" (реальная или вымышленная): размер, тип, структура управления, наличие/отсутствие плановой функции.
2. Обосновать необходимость создания отдела прогнозирования и планирования, выделив преимущества централизованного подхода к этим функциям.
3. Разработать структуру отдела, определить необходимое количество сотрудников и их функциональные обязанности (аналитик, специалист по планированию, менеджер по управлению доходами и т.д.).
4. Составить положение об отделе, определив его место в организационной структуре гостиницы, подчиненность, основные задачи и функции.
5. Разработать регламент взаимодействия отдела прогнозирования и планирования с другими подразделениями гостиницы (отдел бронирования, отдел продаж, служба приема и размещения и др.).

Форма представления результата: Организационно-штатная структура отдела, положение об отделе, регламент взаимодействия с другими подразделениями.

Мини-проект 2: "Внедрение информационной системы для автоматизации прогнозирования и планирования в гостинице "Sea Breeze Resort"

Цель: Оптимизировать процессы прогнозирования и планирования в гостинице "Sea Breeze Resort" путем внедрения специализированного программного обеспечения.

Задачи:

1. Проанализировать существующие процессы прогнозирования и планирования в гостинице "Sea Breeze Resort", выявить проблемы и узкие места.
2. Изучить рынок программного обеспечения для автоматизации гостиничного бизнеса, отобрать 3-4 системы, подходящие для решения задач прогнозирования и планирования (например, Clock PMS, TravelLine: PMS, Вново, 1С:Отель).
3. Провести сравнительный анализ выбранных систем по функциональности, стоимости, удобству использования, наличию технической поддержки.
4. Разработать план внедрения выбранной системы, включающий этапы: выбор поставщика, установка и настройка системы, обучение персонала, тестирование и запуск.
5. Оценить экономическую эффективность внедрения системы, рассчитав ожидаемую экономию времени и ресурсов, а также потенциальное увеличение дохода гостиницы.

Форма представления результата: Аналитическая записка с описанием проблем и обоснованием необходимости внедрения системы, сравнительная таблица программных продуктов, план внедрения и расчет экономической эффективности.

Мини-проект 3: "Система мотивации персонала для повышения качества прогнозирования и планирования в гостинице "City Comfort Hotel"

Цель: Разработать систему мотивации персонала, стимулирующую повышение точности прогнозов и эффективности планирования в гостинице "City Comfort Hotel".

Задачи:

1. Проанализировать существующую систему мотивации персонала в гостинице "City Comfort Hotel", выявить ее сильные и слабые стороны.
2. Определить ключевые показатели эффективности (KPI) для сотрудников, ответственных за прогнозирование и планирование (например, точность прогноза загрузки, выполнение плана продаж, уровень загрузки номерного фонда).
3. Разработать систему материального и нематериального поощрения сотрудников за достижение целевых значений KPI.
4. Разработать систему обучения и развития персонала в области прогнозирования и планирования (например, тренинги, семинары, стажировки).
5. Описать способы донесения до сотрудников информации о важности и необходимости качественного прогнозирования и планирования для успешной работы гостиницы.

Форма представления результата: Презентация для руководства гостиницы с описанием существующей системы мотивации, предложениями по ее совершенствованию, системой KPI, материальным и нематериальным стимулированием, планом обучения и развития персонала.

Тема 4 Текущее внутрифирменное планирование деятельности гостиничного предприятия.

Мини-проект 1: "Разработка оперативного плана работы гостиницы "Mountain View Lodge" на летний сезон"

Цель: Составить детальный план работы гостиницы "Mountain View Lodge" на летний сезон, учитывая специфику спроса и особенности сезона.

Задачи:

1. Проанализировать загрузку гостиницы "Mountain View Lodge" в предыдущие летние сезоны, выявить пиковые даты и периоды низкого спроса.
2. Изучить рынок и конкурентную среду: какие мероприятия планируются в регионе, какие предложения готовят конкуренты.
3. Определить целевые показатели работы гостиницы на летний сезон: загрузка номерного фонда, средняя стоимость номера, выручка, прибыль.
4. Разработать план мероприятий по привлечению гостей в гостиницу: рекламные кампании, специальные предложения, участие в выставках и т.д.

5. Составить график работы персонала с учетом ожидаемой загрузки гостиницы и необходимости обеспечения высокого уровня сервиса.
6. Спланировать закупки необходимых материалов и продуктов для обеспечения бесперебойной работы гостиницы.

Форма представления результата: Календарный план работы гостиницы на летний сезон с описанием мероприятий, графиком работы персонала, планом закупок и бюджетом.

Мини-проект 2: "Оптимизация управления номерным фондом гостиницы "Sunny Beach Hotel" в условиях пиковой загрузки"

Цель: Разработать комплекс мер по оптимизации управления номерным фондом гостиницы "Sunny Beach Hotel" в период пиковой загрузки для максимизации прибыли и удовлетворенности гостей.

Задачи:

1. Проанализировать структуру номерного фонда гостиницы "Sunny Beach Hotel", выявить наиболее и наименее востребованные категории номеров.
2. Изучить практику применения различных тарифов на проживание в гостиницах аналогичного уровня (динамическое ценообразование, пакетные предложения и т.д.).
3. Разработать систему управления бронированием, которая позволит максимально эффективно использовать номерной фонд и минимизировать количество отказов в бронировании.
4. Разработать алгоритм действий персонала в случае возникновения овербукинга (отсутствие свободных номеров при наличии подтвержденного бронирования).
5. Предложить меры по стимулированию раннего бронирования и проживания в период низкого спроса.

Форма представления результата: Презентация с описанием проблемы, анализом существующей системы управления номерным фондом, предложениями по ее оптимизации и ожидаемыми результатами.

Мини-проект 3: "Бюджетирование как инструмент текущего планирования в гостинице "City Business Hotel"

Цель: Разработать систему бюджетирования для гостиницы "City Business Hotel", которая позволит эффективно планировать и контролировать ее финансовую деятельность.

Задачи:

1. Изучить особенности деятельности гостиницы "City Business Hotel", ее доходы и расходы.
2. Определить центры финансовой ответственности в гостинице (отделы, службы) и их руководителей.
3. Разработать основные бюджеты гостиницы: бюджет доходов и расходов, бюджет движения денежных средств, инвестиционный бюджет.
4. Установить сроки и порядок составления и утверждения бюджетов, а также контроля их исполнения.
5. Разработать систему мотивации руководителей подразделений за выполнение бюджетных показателей.

Форма представления результата: Положение о бюджетировании в гостинице, формы бюджетов, регламент бюджетного процесса.

Тема 5 Стратегическое планирование в системе управления гостиничным предприятием.

Мини-проект 1: "Разработка стратегического плана развития гостиницы "Boutique Hotel Elegance" на 3 года"

Цель: Разработать комплексный стратегический план развития для бутик-отеля "Elegance", направленный на достижение устойчивого конкурентного преимущества и долгосрочный успех.

Задачи:

1. Анализ внешней и внутренней среды: Проведите SWOT-анализ гостиницы "Boutique Hotel Elegance", оценив сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы внешней среды (рынок, конкуренты, экономическая ситуация).
2. Определение миссии, видения и ценностей: Сформулируйте миссию, видение и ключевые ценности "Boutique Hotel Elegance", которые будут лежать в основе всех стратегических решений.
3. Постановка стратегических целей: Определите 3-5 ключевых стратегических целей развития гостиницы на ближайшие 3 года (например,

увеличение рыночной доли, выход на новые рынки, повышение узнаваемости бренда).

4. Выбор стратегии: Выберите наиболее подходящую стратегию достижения поставленных целей (например, стратегия дифференциации, стратегия лидерства по издержкам, стратегия фокусирования).

5. Разработка плана действий: Определите конкретные мероприятия, необходимые для реализации выбранной стратегии (маркетинговые кампании, инвестиции в развитие инфраструктуры, обучение персонала).

6. Определение ресурсов: Оцените необходимые ресурсы для реализации плана (финансовые, материальные, человеческие).

7. Система контроля: Разработайте систему показателей и инструментов мониторинга реализации стратегического плана.

Форма представления результата: Презентация стратегического плана с графиками, диаграммами и конкретными расчетами.

Мини-проект 2: "Бенчмаркинг как инструмент стратегического планирования в гостинице "Ocean View Resort"

Цель: Провести бенчмаркинг для гостиницы "Ocean View Resort" с целью выявления лучших практик и повышения конкурентоспособности.

Задачи:

1. Выбор объектов бенчмаркинга: Определите 3-5 гостиниц-конкурентов или просто лидеров рынка, которые являются эталоном в тех аспектах, которые хочет улучшить "Ocean View Resort".

2. Определение ключевых показателей эффективности: Выберите 5-7 ключевых показателей эффективности (KPI), по которым будет проводиться сравнение (например, загрузка номерного фонда, средняя стоимость номера, уровень удовлетворенности гостей).

3. Сбор данных: Соберите данные о значениях KPI у выбранных объектов бенчмаркинга (открытые источники, отраслевые исследования).

4. Анализ и сравнение: Проанализируйте собранные данные, сравните значения KPI "Ocean View Resort" с показателями конкурентов, выявить отставания и лидирующие позиции.

5. Выявление лучших практик: Изучите опыт лидеров рынка, определите факторы, которые обуславливают их высокие показатели.

6. Разработка рекомендаций: Сформулируйте конкретные рекомендации по внедрению лучших практик в "Ocean View Resort".

Форма представления результата: Аналитический отчет с таблицами, графиками и конкретными рекомендациями.

Мини-проект 3: "Оценка эффективности реализации стратегии развития гостиницы "Forest Hills Inn"

Цель: Провести анализ эффективности реализации ранее разработанной стратегии развития гостиницы "Forest Hills Inn".

Задачи:

1. Сбор данных: Соберите данные о фактических значениях ключевых показателей эффективности (KPI) гостиницы "Forest Hills Inn" за период реализации стратегии.
2. Сравнение плановых и фактических показателей: Сравните фактические значения KPI с плановыми, заложенными в стратегии.
3. Анализ отклонений: Проанализируйте причины отклонений фактических показателей от плановых, выявите факторы, которые положительно или отрицательно повлияли на реализацию стратегии.
4. Оценка эффективности стратегии: Сделайте вывод об эффективности реализации стратегии развития гостиницы "Forest Hills Inn", оцените уровень достижения поставленных целей.
5. Разработка рекомендаций: Сформулируйте рекомендации по корректировке стратегии или плана мероприятий с учетом проведенного анализа.

Форма представления результата: Аналитический отчет с диаграммами, графиками и конкретными рекомендациями.

Шкала оценивания: 6 балльная.

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

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

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

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

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

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

1.4 КЕЙС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 5 "Стратегическое планирование в системе управления гостиничным предприятием"

Кейс 1: "Городской отель на распутье"

Описание ситуации:

"City Comfort", небольшой городской отель на 50 номеров, успешно работает уже 10 лет, привлекая путешественников средней ценовой категории. Однако за последний год наблюдается снижение загрузки и выручки. Конкурентная борьба обострилась: недалеко открылся новый современный отель, а онлайн-платформы бронирования усиливают давление на цены.

Проблема:

Руководство "City Comfort" осознает необходимость перемен для сохранения позиций на рынке, но не уверено, какой стратегии развития придерживаться.

Вопросы:

1. Проведите SWOT-анализ гостиницы "City Comfort", учитывая текущую ситуацию на рынке.
2. Предложите 2-3 варианта стратегии развития отеля "City Comfort" в условиях обострившейся конкуренции. Обоснуйте свой выбор.

3. Какие конкретные шаги необходимо предпринять руководству "City Comfort" для реализации выбранной стратегии?

4. Какие показатели эффективности (KPI) следует отслеживать для оценки успешности реализации выбранной стратегии?

Кейс 2: "Курортный отель: сезонность vs круглогодичная загрузка"

Описание ситуации:

"Sea Breeze Resort" - комфортабельный отель на 100 номеров, расположенный на берегу моря. Отель пользуется популярностью у туристов в летний сезон, обеспечивая практически 100% загрузку. Однако в остальные месяцы "Sea Breeze Resort" простаивает, принося убытки.

Проблема:

Руководство отеля хочет добиться круглогодичной загрузки, но не знает, как привлечь туристов в несезон.

Вопросы:

1. Какие факторы обуславливают сезонность спроса на услуги "Sea Breeze Resort"?

2. Какие сегменты туристов могут быть заинтересованы в отдыхе на курорте в несезон?

3. Разработайте концепцию позиционирования "Sea Breeze Resort" как места для круглогодичного отдыха.

4. Предложите конкретные мероприятия (маркетинговые, сервисные, ценовые) для привлечения гостей в "Sea Breeze Resort" в несезон.

Кейс 3: "Семейный отель: дилемма преемственности"

Описание ситуации:

"Cozy Hearth Inn" - небольшой уютный отель на 20 номеров, который уже 20 лет успешно управляется семьей владельцев. Отель славится своей атмосферой гостеприимства и домашнего уюта, привлекая преимущественно

семейные пары старшего возраста. Однако дети владельцев, которые в скором времени должны принять управление отелем, видят будущее "Cozy Hearth Inn" по-другому. Они хотят привлечь более молодую аудиторию и сделать отель более современным.

Проблема:

Как сохранить уникальность и преимущества "Cozy Hearth Inn", одновременно модернизируя его и адаптируя к требованиям нового поколения путешественников?

Вопросы:

1. Какие ценности и преимущества "Cozy Hearth Inn" являются ключевыми для его текущей целевой аудитории?
2. Какие изменения необходимо внести в концепцию и работу отеля, чтобы привлечь более молодую аудиторию, не оттолкнув при этом постоянных гостей?
3. Разработайте план маркетинговых коммуникаций для "Cozy Hearth Inn", который позволит донести информацию о происходящих изменениях до различных сегментов целевой аудитории.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

- 1.1 Во время текущей деятельности гостиничного предприятия не решаются задачи:
 - а) эффективного использования имеющихся мощностей;
 - б) разработка стратегических планов по реализации инноваций;
 - в) определение необходимых средств для достижения стратегических целей;
 - г) выполнение договорных обязательств.
- 1.2. Жизненный цикл инноваций - это:
 - а) период времени между появлением новации и воплощением её;
 - б) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации и до ее использования;
 - г) процесс введения новации на рынок;
 - д) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.
- 1.3. Процессу обновления услуг сферы гостеприимства свойственны:
 - а) недетерминированность работ;
 - б) частичная детерминированностью работ;
 - в) высокая степень детерминированности работ;
 - г) низкая динамичность производственных показателей.

1.4. Основными ресурсами необходимыми для процесса перевода новации-инновации являются:

- а) трудовые ресурсы;
- б) инвестиции;
- в) время;
- г) информация.

1.5. Социальные инновации подразделяются на следующие виды:

- а) промышленные материалы.
- б) организационно-управленческие;
- в) комбинаторные;
- г) модифицирующие.

1.6. Процесс коммерциализации - это:

- а) период времени между появлением новации и воплощением ее;
- б) период времени от зарождения идеи, создания, распространения новации и
- в) до ее использования;
- г) процесс введения новации на рынок;
- д) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

1.7. Уровень наукоемкости продукции определяют следующие факторы:

- а) степень организационной сложности осуществления инновационных
- б) процессов;
- в) объем продаж;
- г) расходы по маркетингу;
- д) профессиональный уровень специалистов.

1.8. С точки зрения управленческого аспекта для эффективной реализации инновационных процессов необходимо наличие:

- а) рынков топливно-энергетических товаров;
- б) инжиниринга;
- в) конкуренции на рынках товаров и услуг;
- г) научно-технического прогресса.

1.9. Инновационный цикл разработки и внедрения в практику туристского продукта включает следующие этапы

- а) эксперимент;
- б) диффузия;
- в) организация рекламы и сбыта;
- г) стратегическое планирование.

1.10. Инновационный лаг - это:

- а) период времени между появлением новации и воплощением ее;
- б) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации
- в) и до ее использования;
- г) процесс введения новации на рынок;
- д) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

1.11. Относительная новизна имеет следующие виды:

- а) условная новизна;
- б) модифицирующая новизна;
- в) открывающая новизна;
- г) целесообразная новизна.

1.12. Псевдоновизна это

- а) когда отдельные элементы являются новыми;
- б) более низкие затраты на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, освоение и использование, отнесенные к объему полезной
- г) работы, чем у заменяемой;
- д) не улучшение продукции, а ее видоизменение;

- е) необычное сочетание ранее известных элементов;
- 1.13. Классическая модель развития фирмы это:
- а) поиск новых путей посредством реализации концепции возрастающей
 - б) эффективности на основе инвестиционных бизнес-процессов;
 - в) "всё больше того же самого";
 - г) репродуктивное (или рутинное) расширенное воспроизводство при
 - д) имеющемся стабильном спросе с расчетом на максимальную отдачу
 - е) ресурсов;
 - ж) когда стратегическими целями развития являются повышение
 - з) конкурентоспособности и рыночной ценности фирмы.
- 1.14. Наиболее сложным и многоэтапным является инновационный
- а) процесс реализации;
 - б) продуктовых инноваций;
 - в) социально-управленческих инноваций;
 - г) технологических инноваций;
 - д) экономических инноваций.
- 1.15. Инновационный цикл разработки и внедрения в практику
- а) туристского продукта включает следующие этапы
 - б) исследование;
 - в) разработки;
 - г) обучение кадров для реализации новой услуги;
 - д) диффузия.
- 1.16. Линейно-функциональная форма управления проектами характеризуется:
- а) Подбором в проектную команду специалистов из тематических и функциональных подразделений предприятия на временной контрактной основе;
 - б) Многофункциональностью внутренней структуры, совпадающей с организационной структурой предприятия;
 - в) Созданием специальной рабочей группы для решения задач проекта из специалистов различных служб, административно подчиненных руководителю проекта
 - г) Передачей сотрудников подразделений предприятия при выполнении проекта в прямое подчинение руководителю инновационного проекта на все время его реализации.
- 1.17. Матричная форма управления применяется, как правило, для проектов с продолжительностью цикла
- а) менее года;
 - б) менее двух лет;
 - в) от двух до пяти лет;
 - г) более пяти лет.
- 1.18. Достоинства линейно-функциональной формы управления:
- а) Крайне интенсивное использование людских и материальных ресурсов, обусловленное высокой степенью специализации сотрудников и оборудования;
 - б) Отсутствие дублирования функций вновь созданной команды и постоянно действующих подразделений фирмы;
 - в) Возможность широкого использования при реализации инновационных проектов унифицированных и стандартизированных решений и конструкций;
 - г) Длительность реализации инноваций способствует формированию определенного его статуса и имиджа на предприятии, а, следовательно, возможности приоритетного выделения ресурсов.

- 1.19. Недостатки линейно-функциональной формы управления:
- а) Короткие сроки реализации проекта затрудняют формирование "командного духа".
 - б) Необходимость большого количества согласований на горизонтальных уровнях.
 - в) Низкая восприимчивость и мотивация к нововведениям, прежде всего радикального свойства.
 - г) Отсутствие гибкости в развитии и реорганизации команды, а также усилий по поддержанию эффективности работы проектной группы в течение длительного времени.
- 1.20. Достоинства матричной формы управления:
- а) Большой объем необходимой технической и плановой документации;
 - б) Гибкость в формировании и реорганизации команды при осуществлении необходимых изменений в процессе деятельности.
 - в) Отсутствие дублирования функций вновь созданной команды и постоянно действующих подразделений фирмы.
 - г) По сравнению с другими структурами управления, все усилия руководителя проекта и команды исполнителей концентрируются на решении единственной задачи.
- 1.21. Недостатки матричной формы управления:
- а) Необходимость большого количества согласований на горизонтальных уровнях.
 - б) Длительность реализации проекта не способствует формированию определенного его статуса и имиджа на предприятии, а, следовательно, возможности приоритетного выделения ресурсов.
 - в) Соперничество между руководителями на линейных уровнях управления, обуславливающее возможность задержек или потерь важной информации.
 - г) Руководитель проекта не обладает непосредственной административной властью над членами своей команды, сохраняющих свою административную принадлежность к функциональным подразделениям.
- 1.22. Преимущества проектной формы управления:
- а) Возможность широкого использования при реализации инновационных проектов унифицированных и стандартизированных решений и конструкций.
 - б) Все усилия руководителя проекта и команды исполнителей концентрируются на решении одной единственной задачи.
 - в) Отсутствие дублирования функций вновь созданной команды и постоянно действующих подразделений фирмы.
 - г) Реализуется принцип единоначалия, поскольку все члены команды полностью ориентированы на проект и его руководителя.
- 1.23. Недостатки проектной формы управления:
- а) Наличие своеобразных филиалов функциональных отделов предприятия внутри проектной команды, что приводит к дублированию функций, перерасходу ресурсов и времени.
 - б) Сложность планирования, контроля и оперативного регулирования хода выполнения исследовательских и проектных работ ввиду большого количества специализированных подразделений, каждое из которых имеет свои собственные, локальные цели.
 - в) Сложность формирования команды.
 - г) Возникновение конфликтных ситуаций вследствие двойственного положения участников и временного характера их работы.
- 1.24. Долговая форма финансирования:
- а) посредством займов в финансовых структурах,

- б) фонд накопления (развития);
- в) выпуск (эмиссия) дополнительного объема корпоративных акций;
- г) на основе лизинга.

1.25. Долевое финансирование:

- а) резервный капитал;
- б) венчурные (рисковые) инвестиции;
- в) выпуск (эмиссия) дополнительного объема корпоративных акций;
- г) путем выпуска корпоративных облигаций.

1.26. Финансирование на основе собственного капитала:

- а) амортизационный фонд;
- б) долевое участие внешнего инвестора в капитале фирмы;
- в) резервный капитал;
- г) путем выпуска корпоративных облигаций.

1.27. Преимуществами использования акционерного капитала для финансирования инновационных проектов являются:

- а) новое предприятие в форме акционерного общества в первые годы может вообще не выплачивать дивиденды, а реинвестировать их в развитие фирмы;
- б) необходимость иметь залоговые гарантии;
- в) возможность передачи залога (или части активов) в счет долговых обязательств;
- г) возможность повышения курсовой стоимости акций.

1.28. Недостатками использования акционерного капитала для финансирования инновационных проектов являются:

- а) возможность потери контрольного пакета акций действующими собственниками;
- б) необходимость иметь залоговые гарантии;
- в) возможность уменьшения прибыли и дивидендов, приходящихся на одну акцию;
- г) ограниченность срока использования заемных средств.

1.29. Преимуществом долгового финансирования является следующее:

- а) использование опыта инвестора в управлении компанией как совладельца;
- б) отсутствие возможности потери контрольного пакета акций действующими собственниками;
- в) рост стоимости компании;
- г) возможность передачи залога (или части активов) в счет долговых обязательств и как следствие уменьшение стоимости компании.

1.30. Долговое финансирование имеет следующие недостатки:

- а) ограничение круга лиц, контролирующей деятельность фирмы;
- б) ограниченность срока использования заемных средств;
- в) высокие издержки по выплате процентов по кредитам, что способствует появлению риска неплатежеспособности;
- г) использование опыта инвестора в управлении компанией как совладельца.

1.31. Лизинг это:

- а) Передача имущества на условиях срочности, возвратности и платности
- б) Посреднические инвестиционные операции, связанные с освоением новых
- в) сфер предпринимательской деятельности
- г) Финансирование инвестиционных проектов, при котором сам проект является способом обслуживания долговых обязательств
- д) Передача денежных средств на условиях срочности, возвратности и платности.

1.32 Проектное финансирование это:

- а) Передача имущества на условиях срочности, возвратности и платности.

- б) Посреднические инвестиционные операции, связанные с освоением новых сфер предпринимательской деятельности.
- в) финансирование инвестиционных проектов, при котором сам проект является способом обслуживания долговых обязательств.
- г) Передача денежных средств на условиях срочности, возвратности и платности.

1.33. Венчурные инвестиции это:

- а) Передача имущества на условиях срочности, возвратности и платности
- б) Посреднические инвестиционные операции, связанные с освоением новых сфер предпринимательской деятельности
- в) финансирование инвестиционных проектов, при котором сам проект является способом обслуживания долговых обязательств
- г) Передача денежных средств на условиях срочности, возвратности и платности.

1.34. Чистый дисконтированный доход (NPV) это

- а) Сумма валовых дисконтированных доходов за время осуществления проекта.
- б) Разница между суммой текущих стоимостей за период использования проекта (дисконтированных денежных потоков) и дисконтированной величиной инвестиционных вложений.
- в) Дисконтированный доход, делённый на инвестиции по проекту.
- г) Величина денежного потока за определённый период, умноженного на коэффициент дисконтирования минус дисконтированная величина инвестиционных вложений.

1.35. Расчёт показателя IRR необходим для:

- а) Оценки эффективности проекта.
- б) Определения рентабельности проекта.
- в) Определения пороговой величины процентной ставки, выше которой кредит нецелесообразен, так как проект становится неэффективным.
- г) Определения рисков по проекту.

1.36. Жизненный цикл инновационного проекта включает следующие стадии:

- а) формирование инновационной идеи;
- б) освоение широко распространённой услуги;
- в) использование у потребителя, предоставление услуг и обеспечение безаварийной и экономичной работы;
- г) завершение проекта.

1.37. Инновационный проект включает:

- а) оказание широко распространённых услуг;
- б) форму целевого управления инновационной деятельностью;
- в) снятие с производства заменяемой продукции;
- г) комплект определённых документов.

1.38. Стратегическое планирование инноваций осуществляет:

- а) преимущественно высший уровень менеджмента;
- б) высший и низший уровень менеджмента;
- в) преимущественно низший уровень менеджмента;
- г) средний уровень менеджмента.

1.39. Эмиссия дополнительного количества акций обеспечивает:

- а) увеличение кредиторской задолженности;
- б) рост стоимости компании;
- в) повышение имиджа и ликвидности акций;
- г) залоговые гарантии.

1.40. Стратегическое планирование инноваций осуществляется с акцентом:

- а) на кратко- и среднесрочный период времени;
- б) акцент на долгосрочный период времени;
- в) на среднесрочный период времени;
- г) краткосрочный период времени.

1.41. Что является содержанием инновационной деятельности?

- а) модернизация и усовершенствование выпускаемой продукции;
- б) дальнейшее развитие производства традиционных видов продукции;
- в) разработка и внедрение новой продукции;
- г) снятие с производства устаревшей продукции

1.42. Какой функцией определяется инновационная деятельность?

- а) постоянство;
- б) изменение;
- в) улучшение;
- г) ухудшение.

1.43. Что является неизменными свойствами инноваций?

- а) производственная применимость;
- б) научно-техническая новизна;
- в) коммерческая реализуемость;
- г) все перечисленное

1.44. Какие инновации можно классифицировать с учетом сфер деятельности предприятия?

- а) реактивные;
- б) экономические;
- в) новые для отрасли в мире;
- г) в области управления;
- д) а и в;
- е) б и г;
- ж) все перечисленные.

1.45. Какие инновации можно классифицировать по причине возникновения?

- а) стратегические;
- б) новые для данного предприятия;
- в) радикальные;
- г) технологические;
- д) социальные

1.46. Какие инновации можно классифицировать в зависимости от глубины вносимых изменений?

- а) торговые;
- б) новые для отрасли в мире;
- в) улучшающие;
- г) социальные.

1.47. Кто является источником идей для создания нового продукта?

- а) ученые;
- б) персонал фирмы;
- в) потребители;
- г) товары конкурентов;
- д) рекламные агентства;
- е) все перечисленные.

1.48. Какой цикл охватывает инновационный процесс?

- а) серийного производства продукции;
- б) от испытания опытного образца до снятия с производства устаревшей продукции;
- в) от возникновения идеи до начала серийного производства продукции;
- г) научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.

1.49. В какой организационной форме инновационной деятельности наиболее эффективно

применение предпринимательского подхода к созданию инноваций?

- а) проектно-целевая группа;
- б) центральные службы развития новых продуктов;
- в) отделения новых продуктов;
- г) технические советы.

1.50. Какие виды потребностей согласно теории А. Маслоу реализуются в ходе научно-исследовательской деятельности?

- а) физиологические;
- б) социальные;
- в) в безопасности;
- г) в самореализации;
- д) в признании

1.51 Австрийский ученый, который впервые ввел понятие «инновация»:

- а) Друкер;
- б) Тейлор;
- в) Шумпетер;
- г) Файоль.

1.52. В данном подходе к определению понятия «инновация», в качестве инновации выступает объект -результат научно-технического прогресса: новая техника, технология:

- а) объектный;
- б) объектно-утилитарный;
- в) процессно-утилитарный.

1.53 Процесс, посредством которого нововведение передается по коммуникационным каналам между членами социальной системы во времени – это:

- а) продажа инноваций;
- б) распространение инноваций;
- в) диффузия инноваций.

1.54. Теория классификации и систематизации сложно организованных областей действительности, имеющих иерархическое строение:

- а) таксономия;
- б) таксология;
- в) таксометрия.

1.55 По сфере применения инноваций, выделяют следующие подвиды инноваций:

- а) инновации для внутреннего применения;
- б) новшества для накопления на фирме;
- в) новшества для продажи.

1.56 Задачей данных исследований является открытие новых принципов создания изделий и технологий; не известных ранее свойств материалов и их соединений; методов анализа и синтеза:

- а) теоретические;
- б) поисковые;
- в) прикладные.

1.57. Предприниматели, первыми освоившие новшество, стремящиеся получить дополнительную прибыль путем скорейшего продвижения новшества на рынок:

- а) новаторы-генераторы;

- б) ранние реципиенты;
- в) раннее большинство

1.58. Исследования, направленные на поиск путей практического применения открытых ранее явлений и процессов:

- а) прикладные;
- б) фундаментальные;
- в) информационные.

1.59. Совокупность вещественных факторов производства (средств и предметов труда), в которых материализованы новые знания и умения человека, -это:

- а) основа инновационного процесса;
- б) техника;
- в) технология.

1.60. Оформленный результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой - либо сфере деятельности по повышению ее эффективности:

- а) инновация;
- б) нововведение;
- в) новшество.

1.62. Процесс, направленный на разработку инновации, реализацию результатов законченных научных исследований и разработок, либо научно-технических достижений в новый или усовершенствованный продукт, реализуемый на рынке, новый или усовершенствованный технологический процесс, – это:

- а) инновационная деятельность;
- б) инновационный процесс;
- в) инновационная программа.

1.63 .Внедрение нового продукта, возможная область применения которого, а также функциональные характеристики, свойства, конструктивные или используемые материалы и компоненты существенно отличаются от ранее выпускающихся продуктов:

- а) базисная инновация;
- б) улучшающая инновация;
- в) «псевдо» -инновация.

1.64. По частоте применения инноваций, выделяют следующие подвиды инноваций:

- а) радикальные и ординарные;
- б) разовые и повторяющиеся;
- в) нет правильного ответа.

1.65. В данном подходе к определению понятия «инновация», инновация рассматривается как процесс вложения средств в разработку новой техники, технологии, научные исследования:

- а) процессный;
- б) процессно-утилитарный;
- в) процессно-финансовый.

1.66. Инновационный процесс, предполагающий создание и использование новшества внутри одной и той же организации:

- а) простой внутриорганизационный;
- б) простой межорганизационный;
- в) расширенный.

1.66. Применение результатов прикладных исследований для создания образцов новой техники, материалов, технологии:

- а) промышленное производство;
- б) проектирование;

в) опытно-конструкторские работы.

1.67. Параллельно-последовательное осуществление научно-исследовательской, инновационной, производственной деятельности и маркетинга:

- а) инновационная деятельность;
- б) инновационный процесс;
- в) инновационная программа.

1.68. Субъект инновационного процесса, сталкивающийся с ситуацией, когда запаздывание с нововведениями приводит к выпуску новых изделий, которые уже морально устарели:

- а) новаторы-генераторы;
- б) ранние реципиенты;
- в) отстающие организации.

1.69. Один из этапов инновационного процесса, включающий проведение испытаний новой (усовершенствованной) продукции, а также техническую и технологическую подготовку производства:

- а) фундаментальные исследования;
- б) прикладные исследования;
- в) освоение;
- г) промышленное производство.

1.70. Финансовый менеджмент гостиницы представляет собой:

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

1.71. Основные принципы финансового менеджмента:

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

1.72. Характеристика объектов финансового менеджмента:

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

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

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

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

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

1.75. В наиболее общем виде экономическую эффективность можно определить как:

- а) разность затрат и ресурсов;
- б) сумму затраченных ресурсов;
- в) отношение полученных результатов к произведенным затратам или потребленным ресурсам.

1.76. Экономическая эффективность проявляется следующим образом:

- а) рост прибыли;
- б) сокращение выбросов вредных веществ в окружающую среду;

- в) улучшение условий труда работников предприятия;
 - г) рост рентабельности производства;
 - д) увеличение объемов производства.
- 1.77. Экономическая эффективность определяется для:
- а) оценки результатов деятельности предприятия;
 - б) совершенствования отраслевой структуры;
 - в) повышения квалификации кадров;
 - г) выбора наиболее оптимального из представленных вариантов развития предприятия.
- 1.78. Сравнительная эффективность определяется для:
- а) оценки результатов деятельности предприятия;
 - б) определения уровня использования производственных ресурсов;
 - в) выбора оптимального варианта инвестиционного проекта развития предприятия.
- 1.79. Для оценки сравнительной эффективности используются методы:
- а) приведенных затрат;
 - б) текущих затрат;
 - в) единовременных затрат;
 - г) сопоставления затрат;
 - д) цепной;
 - е) косвенных затрат.
- 1.80. Единовременные затраты связаны с:
- а) созданием или приобретением основных фондов;
 - б) ликвидацией предприятия;
 - в) расчетом прибыли.
- 1.81. Коэффициенты эффективности капитальных вложений и срока окупаемости затрат:
- а) не связаны между собой;
 - б) прямо пропорциональны;
 - в) обратно пропорциональны.
- 1.82. Инвестиционный проект является эффективным, если величина чистого дисконтированного дохода:
- а) положительна;
 - б) больше единицы;
 - в) меньше единицы.

2 Вопросы в открытой форме

2.1 Подставьте правильный вариант ответа Инновацией является _____ нового продукта или процесса.

2.2 Потребители не являются участниками инновационного _____

2.3 _____ возглавляет службу по содержанию и уборке номеров.

2.4. Неравномерность (цикличность) экономического развития связана со сменой _____ техники и качественными изменениями в рабочей силе

2.5 Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма _____?

2.6 Совокупность оказываемых гостиницей услуг - это _____.

2.7 Причиной малых (коротких) циклов экономической динамики служит _____

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 Под этапом формирования инновационного замысла (идеи) понимается _____.

2.13 Интеллектуальная собственность – это _____..

2.14 Монопроект – это _____.

2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве _____

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

2.17 Инвестиционный меморандум – это _____.

2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой ...

2.19 Инновацией является ___ нового продукта или процесса.

2.20 Какие показатели определяет бронирование?

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Расположите этапы жизненного цикла нововведения в логическом порядке

- а) освоение в производстве;
- б) диффузия (тиражирование на других объектах);
- в) рутинизация (стабильное, без изменения, использование);
- г) возникновение потребности в новшестве и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца).

3.2 Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:

- а) системный подход;
- б) административный подход;
- в) поведенческий подход;
- г) подход научного управления;
- д) подход с точки зрения человеческих отношений;
- е) ситуационный (проектный) подход;
- ж) процессный подход;
- з) количественный подход

3.3 Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:

- а) исследование конкурентов;
- б) исследование потребителей;
- в) исследование рынка;
- г) исследование системы распространения товара, услуги

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 стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

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

3.13 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;

3.14 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача №1 Гостиничный комплекс планирует введение инновационного продукта в свою деятельность. Отдел, который будет подвергнут изменениям – Служба приема и размещения (СПИР). Какому порядку действий должен придерживаться руководитель, чтобы весь инновационный процесс не повлек за собой снижение прибыли и потерю целевых групп?

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

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

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

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

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

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

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 10 В отель «Янтарь» обратился г-н Аглы Хасан Араб (турок), покинувший его пару дней назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г-на, Аглы Хасан Араб, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание: 1) Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента. 2) Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами,

забытыми клиентами в гостинице? 3) Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 13. Перечислите некоторые из наиболее обычных способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания. 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 1. От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

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

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

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

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