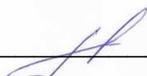


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

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 и промежуточного контроля
успеваемости обучающихся
по дисциплине

Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства
(наименование дисциплины)

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

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1. ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства

1. Чем отличаются бизнес-процессы в сфере гостеприимства от других отраслей? Какие факторы обуславливают их специфику?
2. В чем заключаются особенности обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе? В чем их сходство и различие?
3. Как сезонность влияет на организацию бизнес-процессов в гостиницах и ресторанах? Приведите примеры адаптации бизнес-процессов к разным сезонам.
4. Какое влияние на организацию бизнес-процессов оказывают культурные традиции гостей? Как гостиницы и рестораны адаптируют свой сервис к разным культурным особенностям?
5. Каким образом учитываются индивидуальные потребности клиентов при проектировании бизнес-процессов? Приведите примеры персонализации обслуживания в гостиницах и ресторанах.
6. Какие услуги относятся к основным, а какие – к дополнительным в гостиничном и ресторанном бизнесе? Приведите конкретные примеры.
7. Как провести анализ цепочки создания ценности для клиента в гостинице или ресторане? Какие этапы взаимодействия с клиентом наиболее важны с точки зрения формирования ценности?
8. Какие бизнес-процессы лежат в основе предоставления основных гостиничных услуг? Рассмотрите на примере бронирования номера, регистрации заезда/выезда, уборки номеров.
9. Как разработать и смоделировать бизнес-процесс обслуживания в ресторане? Рассмотрите на примере встречи гостя, приема заказа, подачи блюд, расчета.
10. Какие дополнительные услуги могут быть предложены гостям в гостинице и ресторане? Как организовать бизнес-процессы по их предоставлению (трансфер, экскурсии, room-service и т.д.)?
11. В чем заключается суть интеграции основных и дополнительных услуг? Каковы ее преимущества для гостиничного и ресторанного бизнеса?
12. Как сформировать привлекательные комплексные предложения для разных категорий клиентов? Приведите примеры успешных комплексных предложений в гостиницах и ресторанах.
13. Какую роль играют информационные технологии в интеграции услуг и формировании комплексных предложений? Приведите примеры IT-решений, способствующих этому процессу.
14. Как обеспечить высокий уровень качества и координации при предоставлении комплексных услуг?

15. Каковы перспективы развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства в контексте цифровизации и индивидуализации потребностей клиентов?

Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес процессами проекта

1. Какова роль информационных технологий в управлении современными проектами в сфере гостеприимства?
2. Какие основные типы информационных систем используются для управления бизнес-процессами проекта в гостиничном бизнесе?
3. Что такое ERP-системы и как они применяются в управлении гостиничными предприятиями?
4. Опишите функциональные возможности CRM-систем и их значение для повышения качества обслуживания гостей.
5. Каким образом системы управления гостиничным хозяйством (PMS) автоматизируют основные бизнес-процессы гостиницы?
6. Какие преимущества дает использование специализированных программ для управления ресторанным бизнесом?
7. Как информационные технологии помогают оптимизировать процессы бронирования, размещения и выезда гостей?
8. Какую роль играют системы управления отношениями с клиентами (CRM) в повышении лояльности гостей?
9. Как использовать аналитические инструменты и большие данные (Big Data) для принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе?
10. Опишите основные функции систем управления персоналом (HRMS) в гостиницах и ресторанах.
11. Каким образом информационные технологии способствуют улучшению внутренних коммуникаций и сотрудничества в гостиничном предприятии?
12. Опишите преимущества и недостатки облачных технологий (SaaS) для управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства.
13. Какие вопросы кибербезопасности возникают при использовании информационных технологий в гостиничном бизнесе?
14. Как обеспечить защиту персональных данных гостей при использовании информационных систем?
15. Какие существуют тренды развития информационных технологий в сфере гостеприимства (например, искусственный интеллект, интернет вещей)?

Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс

1. Почему обеспечение безопасности клиентов является ключевым бизнес-процессом в сфере гостеприимства? Обоснуйте свою точку зрения.
2. Опишите основные виды угроз безопасности, с которыми могут столкнуться гости гостиниц и посетители ресторанов.

3. Какие меры безопасности должны быть предусмотрены в гостинице для предотвращения краж и хищений имущества гостей?
4. Каким образом персонал гостиницы должен действовать в случае возникновения пожара или другой чрезвычайной ситуации?
5. Как обеспечить безопасность пищевых продуктов и предотвратить пищевые отравления в ресторанах и барах?
6. Какие меры необходимо предпринимать для обеспечения безопасности гостей в бассейнах, тренажерных залах и других объектах инфраструктуры гостиницы?
7. Какую роль играет обучение персонала в обеспечении безопасности гостей? Какие тренинги необходимо проводить?
8. Как гостиницы могут информировать гостей о мерах безопасности и правилах поведения в случае чрезвычайных ситуаций?
9. Каким образом информационные технологии могут быть использованы для повышения уровня безопасности в гостиницах?
10. Какие существуют стандарты и сертификаты в области безопасности для предприятий гостеприимства?
11. Опишите процедуру действий персонала гостиницы при обнаружении подозрительных предметов или получении информации об угрозе теракта.
12. Как обеспечить безопасность персональных данных гостей, собранных в ходе бронирования и проживания в гостинице?
13. Каким образом гостиницы могут сотрудничать с правоохранительными органами в целях обеспечения безопасности гостей?
14. Как гостиница может оценить эффективность своей работы по обеспечению безопасности клиентов?
15. Как Вы считаете, какие меры безопасности будут наиболее востребованы в гостиничном бизнесе в будущем?

Шкала оценивания: 3-балльная.

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

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

2 балл выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает

участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1 балл выставляется обучающемуся, если он слабо владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1.2. КЕЙС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства

Кейс 1. Оптимизация процесса бронирования номеров в отеле "Уютный уголок"

Описание: Небольшой отель "Уютный уголок" (20 номеров) сталкивается с проблемами в процессе бронирования: путаница с заявками, двойное бронирование, недовольство клиентов долгим ожиданием подтверждения.

Задание:

1. Проанализируйте существующий процесс бронирования в отеле, выявите "узкие места".
2. Предложите варианты оптимизации процесса с использованием современных технологий (онлайн-бронирование, PMS-системы).
3. Разработайте схему нового бизнес-процесса бронирования с использованием нотации BPMN.
4. Опишите преимущества предлагаемых изменений для отеля и его клиентов.

Кейс 2. Внедрение услуги "room-service" в отеле "Спортивный рай"

Описание: Отель "Спортивный рай", ориентированный на активный отдых, планирует расширить спектр услуг и внедрить "room-service" (обслуживание в номерах).

Задание:

1. Спроектируйте бизнес-процесс предоставления услуги "room-service", учитывая специфику отеля.
2. Разработайте меню для "room-service", обоснуйте свой выбор блюд.
3. Опишите требования к персоналу, задействованному в данном бизнес-процессе (квалификация, навыки, внешний вид).
4. Составьте инструкцию для персонала по работе с заказами и обслуживанию гостей в номерах.

Кейс 3. Повышение лояльности клиентов ресторана "Вкусный дворик"

Описание: Ресторан "Вкусный дворик" отмечает снижение количества постоянных клиентов и желает повысить их лояльность.

Задание:

1. Проанализируйте существующие бизнес-процессы ресторана, влияющие на лояльность клиентов (обслуживание, меню, атмосфера, программы лояльности).
2. Предложите конкретные мероприятия по улучшению бизнес-процессов для повышения удовлетворенности и лояльности гостей.
3. Разработайте анкету для сбора обратной связи от клиентов о качестве обслуживания и атмосфере в ресторане.
4. Опишите, как Вы будете отслеживать эффективность предложенных изменений.

Кейс 4. Автоматизация процесса проведения конференций в отеле "Бизнес-центр"

Описание: Отель "Бизнес-центр" регулярно проводит конференции, но сталкивается с трудностями в их организации: путаница с бронированием залов, проблемы с оборудованием, несогласованность действий персонала.

Задание:

1. Выявите основные этапы бизнес-процесса проведения конференции в отеле.
2. Предложите варианты автоматизации отдельных этапов этого процесса с использованием специализированного программного обеспечения.
3. Разработайте инструкцию для персонала по работе с новой системой управления конференциями.
4. Опишите экономические и организационные выгоды от внедрения автоматизированной системы.

Кейс 5. Разработка бизнес-процесса предоставления услуги "организация экскурсий" в отеле "Туристический рай"

Описание: Отель "Туристический рай" планирует расширить спектр услуг и предлагать своим гостям организацию экскурсий по достопримечательностям региона.

Задание:

1. Спроектируйте бизнес-процесс предоставления услуги "организация экскурсий", включая все этапы от приема заявки до получения обратной связи от клиента.
2. Опишите возможные каналы продаж данной услуги (ресепшн, сайт отеля, турагентства).

3. Разработайте маркетинговую стратегию продвижения услуги "организация экскурсий".

4. Определите показатели эффективности работы данного бизнес-процесса и способы их измерения.

Кейс 6. Создание интерактивной системы обработки жалоб и предложений гостей в отеле "Городской оазис"

Описание: Отель "Городской оазис" стремится оперативно реагировать на жалобы и предложения гостей, а также использовать их для улучшения качества сервиса.

Задание:

1. Разработайте бизнес-процесс обработки жалоб и предложений гостей, предусмотрев разные каналы их получения (онлайн-форма на сайте, мобильное приложение, книга отзывов).

2. Предложите концепцию интерактивной системы (например, в виде мобильного приложения), которая позволит гостям оперативно связываться с администрацией отеля и отслеживать статус своих обращений.

3. Опишите, каким образом полученная информация будет анализироваться и использоваться для улучшения работы отеля.

Кейс 7. Разработка системы мотивации персонала для повышения эффективности бизнес-процессов в ресторане "Гурман"

Описание: Ресторан "Гурман" ставит цель повысить качество обслуживания и общую эффективность работы за счет повышения мотивации персонала.

Задание:

1. Проанализируйте существующую систему мотивации персонала в ресторане и выявите ее сильные и слабые стороны.

2. Разработайте новую систему материального и нематериального стимулирования персонала, учитывая специфику ресторанного бизнеса и ключевые показатели эффективности (KPI).

3. Предложите способы вовлечения персонала в процесс улучшения бизнес-процессов ресторана.

4. Опишите, как Вы будете оценивать эффективность новой системы мотивации.

Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес процессами проекта

Кейс 1. Внедрение CRM-системы в отеле "Золотой песок"

Описание: Отель "Золотой песок" (100 номеров), ориентированный на семейный отдых, желает повысить уровень лояльности гостей и улучшить взаимодействие с ними. Руководство рассматривает внедрение CRM-системы.

Задание:

1. Проведите анализ рынка CRM-систем и выберите наиболее подходящую для отеля "Золотой песок", учитывая его специфику и потребности.
2. Опишите, какие бизнес-процессы отеля могут быть оптимизированы с помощью CRM-системы (маркетинг, продажи, обслуживание гостей).
3. Разработайте план внедрения CRM-системы в отеле, включая этапы обучения персонала и интеграции с существующими информационными системами.
4. Оцените экономическую эффективность внедрения CRM-системы, учитывая затраты на приобретение, внедрение и обучение, а также потенциальный рост доходов за счет повышения лояльности гостей.

Кейс 2. Создание мобильного приложения для ресторана "Вкусноград"

Описание: Ресторан "Вкусноград", специализирующийся на блюдах итальянской кухни, хочет расширить свою аудиторию и упростить процесс заказа столиков и блюд для своих клиентов. Планируется разработка мобильного приложения.

Задание:

1. Проанализируйте аналогичные мобильные приложения конкурентов и выделите их преимущества и недостатки.
2. Разработайте концепцию мобильного приложения для ресторана "Вкусноград", включая его функциональные возможности (меню, онлайн-заказ, бронирование столиков, программа лояльности, отзывы).
3. Создайте прототип мобильного приложения с помощью специальных инструментов (например, Figma, Adobe XD).
4. Опишите, как Вы планируете продвигать мобильное приложение среди целевой аудитории ресторана.

Кейс 3. Автоматизация управления конференц-залом в отеле "Бизнес-отель"

Описание: Отель "Бизнес-отель" располагает современным конференц-залом и регулярно проводит различные мероприятия. Однако процесс

бронирования зала, управления оборудованием и обслуживания мероприятий недостаточно оптимизирован.

Задание:

1. Проанализируйте существующий бизнес-процесс проведения мероприятий в конференц-зале и выявите его "узкие места".
2. Предложите варианты автоматизации этого процесса с использованием специализированных программных продуктов (например, RaaS - Room as a Service).
3. Опишите функциональные требования к выбранному программному обеспечению и его интеграцию с другими системами отеля (PMS, CRM).
4. Разработайте инструкцию для персонала по работе с новой автоматизированной системой.

Кейс 4. Внедрение системы электронного документооборота в гостиничной сети "Солнечный берег"

Описание: Гостиничная сеть "Солнечный берег" (5 отелей) сталкивается с проблемами в организации документооборота: большое количество бумажных документов, сложности с поиском и хранением информации, необходимость дублирования данных в разных системах.

Задание:

1. Проанализируйте существующий документооборот в гостиничной сети и выявите основные проблемы.
2. Предложите концепцию системы электронного документооборота (СЭД) для гостиничной сети с учетом ее специфики и масштабов.
3. Опишите основные функции СЭД и ее интеграцию с другими информационными системами гостиничной сети.
4. Разработайте план внедрения СЭД, включая этапы обучения персонала и оценку рисков.

Кейс 5. Кейс-задача №1: "Цифровой консьерж: Оптимизация процесса обслуживания гостей в отеле "Александрия"

Описание ситуации:

Отель "Александрия" – это современный отель бизнес-класса, стремящийся к внедрению инновационных технологий для повышения качества обслуживания гостей. Руководство отеля хочет оптимизировать процесс взаимодействия с гостями, начиная с момента бронирования и заканчивая выездом, сделав его более удобным и персонализированным. Существующий процесс взаимодействия с гостями основан на традиционных методах

(телефонные звонки, личное общение на ресепшн) и не в полной мере отвечает потребностям современной аудитории, привыкшей к цифровым сервисам.

Задание:

1. Проанализируйте текущий процесс обслуживания гостей в отеле "Александрия". Какие этапы можно оптимизировать с помощью цифровых технологий?
2. Предложите концепцию "цифрового консьержа" для отеля "Александрия". Какие функции и сервисы он должен включать?
3. Спроектируйте новый бизнес-процесс "Обслуживание гостей с использованием цифрового консьержа". Опишите, как будет происходить взаимодействие гостя с отелем на каждом этапе (бронирование, регистрация заезда/выезда, заказ услуг, обратная связь).
4. Какие информационные системы и технологии необходимо внедрить для реализации проекта? Рассмотрите варианты мобильного приложения, чат-бота, интерактивного телевидения в номерах.
5. Какие риски могут возникнуть при внедрении "цифрового консьержа" и как их можно минимизировать?

Кейс 6. Разработка системы онлайн-обучения для персонала ресторанной сети "Сытный дворик"

Описание: Ресторанная сеть "Сытный дворик" (10 ресторанов) планирует внедрить систему онлайн-обучения для нового персонала и повышения квалификации действующих сотрудников.

Задание:

1. Проанализируйте потребности ресторанной сети в обучении персонала (категории сотрудников, темы обучения, форматы).
2. Разработайте концепцию системы онлайн-обучения с учетом специфики ресторанного бизнеса (например, с использованием видеоуроков, тестов, симуляторов).
3. Выберите подходящую платформу для размещения системы онлайн-обучения (собственная платформа, облачный сервис).
4. Опишите, как Вы планируете мотивировать сотрудников к прохождению обучения в онлайн-формате.

Кейс 7. Обеспечение кибербезопасности в отеле "Digital Resort"

Описание: Отель "Digital Resort" активно использует современные информационные технологии во всех сферах своей деятельности. В связи с этим возникают риски кибератак и утечки конфиденциальных данных гостей.

Задание:

1. Проанализируйте возможные угрозы кибербезопасности для отеля "Digital Resort".
2. Разработайте комплекс мер по обеспечению кибербезопасности отеля, включая технические и организационные мероприятия.
3. Опишите политику безопасности для персонала и гостей отеля при работе с информационными системами и сетями Wi-Fi.
4. Разработайте план действий персонала на случай возникновения киберинцидентов.

Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс

Кейс 1. "Пожарная безопасность в отеле "Лесная сказка"

Описание: В отеле "Лесная сказка" (50 номеров), расположенном в живописном лесном массиве, произошло возгорание в ресторане. Благодаря оперативным действиям персонала и гостей удалось эвакуировать всех из здания без жертв. Однако инцидент выявил ряд недостатков в системе пожарной безопасности отеля.

Задание:

1. Проанализируйте причины возникновения пожара и действия персонала отеля во время чрезвычайной ситуации.
2. Выявите недостатки в системе пожарной безопасности отеля "Лесная сказка" (план эвакуации, наличие и исправность средств пожаротушения, обученность персонала).
3. Разработайте план мероприятий по усилению пожарной безопасности отеля, включая технические и организационные решения (модернизация системы оповещения, проведение инструктажей и тренировок для персонала, взаимодействие с пожарной службой).
4. Опишите, как Вы будете контролировать выполнение плана мероприятий и оценивать его эффективность.

Кейс 2. "Кража в отеле "Комфорт"

Описание: В отеле "Комфорт" (150 номеров) произошла кража личных вещей из номера гостя. Пострадавший гость утверждает, что оставил номер запертым, а ценные вещи хранились в сейфе. Администрация отеля проводит внутреннее расследование.

Задание:

1. Опишите возможные сценарии совершения кражи и проанализируйте, какие факторы могли способствовать происшествию (недостатки в работе службы безопасности, человеческий фактор, технические проблемы).

2. Предложите комплекс мер по усилению безопасности номеров и имущества гостей в отеле "Комфорт" (установка современных замков, использование электронных ключей, видеонаблюдение в коридорах, инструктаж гостей о правилах хранения ценных вещей).

3. Разработайте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае заявления гостя о краже.

4. Опишите, какие меры превентивного характера могут быть приняты для предотвращения подобных инцидентов в будущем.

Кейс 3. "Пищевое отравление в ресторане "Сытный дворик"

Описание: После посещения ресторана "Сытный дворик" несколько гостей обратились в медицинское учреждение с признаками пищевого отравления. Роспотребнадзор инициировал проверку ресторана.

Задание:

1. Опишите возможные причины пищевого отравления в ресторане и проанализируйте, какие нарушения санитарных норм могли к нему привести.

2. Разработайте план мероприятий по усилению контроля за безопасностью пищевых продуктов на всех этапах (закупка, хранение, приготовление, реализация) в ресторане "Сытный дворик".

3. Составьте инструкцию для персонала кухни по соблюдению санитарно-гигиенических норм при работе с продуктами питания.

4. Опишите, какие меры должны быть приняты администрацией ресторана в отношении пострадавших гостей.

Кейс 4. "Конфликт в отеле "Тихая гавань"

Описание: В отеле "Тихая гавань" (30 номеров) произошел конфликт между гостями, который перерос в драку. Один из гостей получил телесные повреждения и обратился в полицию.

Задание:

1. Проанализируйте причины возникновения конфликта и действия персонала отеля по его урегулированию.

2. Опишите, какие меры должны быть приняты персоналом отеля для предотвращения эскалации конфликтов между гостями (правила проживания, система видеонаблюдения, тренинги для персонала по урегулированию конфликтов).

3. Разработайте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае возникновения конфликта между гостями и необходимости взаимодействия с правоохранительными органами.

4. Предложите варианты компенсации морального и материального вреда пострадавшему гостю.

Кейс 5. "Угроза террористического акта в отеле "Метрополь"

Описание: В правоохранительные органы поступила информация о возможной угрозе террористического акта в отеле "Метрополь" (250 номеров), расположенном в центре города. Администрация отеля получила уведомление о необходимости усиления мер безопасности.

Задание:

1. Опишите алгоритм действий администрации и персонала отеля в случае получения информации об угрозе террористического акта.

2. Разработайте план мероприятий по усилению антитеррористической защищенности отеля "Метрополь" (контроль доступа на территорию, проверка документов, досмотр багажа, установка металлодетекторов, обучение персонала действиям при обнаружении подозрительных предметов).

3. Составьте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае эвакуации гостей при возникновении чрезвычайной ситуации.

4. Опишите, какие меры необходимо предпринять для обеспечения психологической поддержки гостей и персонала отеля в условиях угрозы теракта.

Кейс 6. "Защита персональных данных в отеле "Виртуальный мир"

Описание: Отель "Виртуальный мир" (75 номеров) активно внедряет цифровые технологии: онлайн-бронирование, мобильные ключи, интерактивные сервисы для гостей. В связи с этим возникают риски утечки персональных данных гостей.

Задание:

1. Проанализируйте, какие персональные данные гостей собирает и хранит отель "Виртуальный мир" и какие угрозы безопасности этих данных существуют.

2. Разработайте политику конфиденциальности для отеля, регламентирующую сбор, обработку, хранение и защиту персональных данных гостей.

3. Предложите конкретные меры по обеспечению безопасности информационных систем отеля и защите их от несанкционированного доступа.

4. Опишите, как Вы будете информировать гостей о мерах, принимаемых отелем для защиты их персональных данных.

Кейс 7. "Безопасность детей в отеле "Семейный курорт"

Описание: Отель "Семейный курорт" специализируется на отдыхе семей с детьми. Руководство отеля стремится создать максимально безопасную и комфортную обстановку для своих маленьких гостей.

Задание:

1. Проанализируйте, какие опасности и риски могут подстергать детей на территории отеля "Семейный курорт" (бассейны, игровые площадки, рестораны, лифты).

2. Разработайте комплекс мер по обеспечению безопасности детей в отеле, включая технические средства (ограждения, предупреждающие знаки, видеонаблюдение), организационные мероприятия (инструктажи для родителей, наличие специального персонала), а также адаптацию инфраструктуры отеля под потребности детей разного возраста.

3. Составьте памятку для родителей с рекомендациями по обеспечению безопасности детей во время отдыха в отеле.

4. Опишите, как Вы планируете информировать гостей о мерах, принимаемых отелем для безопасности детей, и мотивировать их к соблюдению правил безопасности.

Шкала оценивания: 3 балльная.

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

3 балла выставляется обучающемуся, если задачи решены правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 балл выставляется обучающемуся, если при решении задач допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

1 балл выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены грубые ошибки.

1.3. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Что является результатом выполнения бизнес-процесса?
 - а) Получение прибыли
 - б) Удовлетворение потребностей клиента
 - в) Создание продукта или услуги
 - г) Все вышеперечисленное

2. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к основным элементам бизнес-процесса?
 - а) Вход
 - б) Выход
 - в) Ресурсы
 - г) Конкуренты

3. Какой из перечисленных инструментов НЕ используется для визуализации бизнес-процессов?
 - а) Диаграмма BPMN
 - б) Карта процесса
 - в) SWOT-анализ
 - г) Блок-схема

4. Что такое "узкое место" бизнес-процесса?
 - а) Этап, который можно легко оптимизировать
 - б) Этап, на котором достигается максимальная эффективность
 - в) Этап, который замедляет весь процесс
 - г) Этап, не влияющий на конечный результат

5. К какой группе бизнес-процессов относится услуга "бронирование номера" в гостинице?
 - а) Основной
 - б) Вспомогательный
 - в) Управляющий
 - г) Аналитический

6. Какой из подходов НЕ используется для классификации бизнес-процессов в гостинице?
 - а) По видам оказываемых услуг
 - б) По уровню взаимодействия с клиентом
 - в) По степени автоматизации
 - г) По уровню заработной платы персонала

7. Что такое регламент бизнес-процесса?
 - а) Графическое отображение процесса с использованием специальных символов

- б) Документ, формализующий правила выполнения бизнес-процесса
- в) Программное обеспечение для автоматизации бизнес-процессов
- г) Метод анализа эффективности бизнес-процесса

8. В чем заключается основная цель оптимизации бизнес-процессов в сфере гостеприимства?

- а) Сокращение количества персонала
- б) Увеличение прибыли предприятия
- в) Повышение качества обслуживания гостей
- г) Все вышеперечисленное верно

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные цели проектирования бизнес-процессов.

10. Приведите два примера показателей эффективности (KPI) бизнес-процесса "регистрация заезда" в гостинице.

Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите этапы жизненного цикла бизнес-процесса в правильной последовательности:

- а) Мониторинг и контроль
- б) Внедрение
- в) Проектирование
- г) Анализ и оптимизация

Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте вид бизнес-процесса в гостинице с его описанием:

1. Процесс управления	а. Услуга по организации трансфера для гостей б. Процесс управления финансовыми потоками гостиницы
2. Процесс обслуживания	в. Процесс обработки заказов на мини-бар

Инструкция: Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один или несколько правильных ответов, если не указано иное.

Закрытые вопросы (выберите один правильный ответ):

1. Что из перечисленного НЕ является основным бизнес-процессом в гостинице?
 - a) Бронирование номера
 - b) Регистрация заезда/выезда
 - c) Уборка номеров
 - d) Организация экскурсий

2. Какой из этапов НЕ является обязательным при разработке бизнес-процесса обслуживания в ресторане?
 - a) Встреча гостя
 - b) Прием заказа
 - c) Дегустация блюд
 - d) Расчет

3. Какая из перечисленных услуг НЕ относится к дополнительным в сфере гостеприимства?
 - a) Трансфер
 - b) Экскурсии
 - c) Room-service
 - d) Проживание в номере

4. В чем заключается основное преимущество интеграции услуг для гостя?
 - a) Экономия времени и средств
 - b) Возможность получить скидку
 - c) Удобство и комплексное обслуживание
 - d) Все вышеперечисленное

5. Какая из перечисленных IT-систем НЕ используется для автоматизации бизнес-процессов в гостиницах?
 - a) CRM-система
 - b) Система управления складом (WMS)
 - c) Система управления собственностью (PMS)
 - d) Channel Manager

6. Что из перечисленного НЕ является преимуществом использования комплексных предложений для гостиничного бизнеса?
 - a) Повышение среднего чека
 - b) Увеличение загрузки номерного фонда
 - c) Снижение затрат на персонал
 - d) Формирование конкурентного преимущества

7. Какой из аспектов НЕ является ключевым для обеспечения высокого качества при предоставлении комплексных услуг?

- a) Четкое распределение ответственности
- b) Единые стандарты обслуживания
- c) Низкая стоимость услуг
- d) Эффективные коммуникации

8. Какой из трендов НЕ оказывает существенного влияния на развитие бизнес-процессов в сфере гостеприимства?

- a) Цифровизация
- b) Индивидуализация потребностей клиентов
- c) Увеличение спроса на бюджетный отдых
- d) Развитие экологичного туризма

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера успешных комплексных предложений в гостиницах.

10. Какие возможности для интеграции основных и дополнительных услуг открывает использование мобильных приложений?

Задание на определение последовательности:

11. Расположите этапы бизнес-процесса бронирования номера в гостинице в правильной последовательности:

- a) Подтверждение бронирования
- b) Прием заявки от гостя
- c) Оформление брони
- d) Проверка наличия свободных номеров

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте тип IT-системы с ее основными функциями:

1 CRM-система	a) Автоматизация заказа, приготовления и расчета блюд
2 PMS	b) Управление бронированием, регистрацией, номерным фондом
3 POS	c) Сбор и анализ данных о клиентах, персонализация предложений
	d) Управление продажами через разные каналы

Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Какая из перечисленных информационных систем НЕ относится непосредственно к управлению гостиничным бизнесом?

- а) PMS (Property Management System)
- б) CRM (Customer Relationship Management)
- в) SCM (Supply Chain Management)
- г) CRS (Central Reservation System)

2. Что такое ERP-система?

- а) Система для управления взаимоотношениями с клиентами
- б) Комплексная система управления предприятием
- в) Система для автоматизации бухгалтерского учета
- г) Система для управления складом

3. Какая из перечисленных функций НЕ является типичной для системы управления рестораном (POS-системы)?

- а) Формирование заказов на кухню
- б) Управление бронированием номеров
- в) Контроль остатков продуктов на складе
- г) Формирование отчетов о продажах

4. Каким образом информационные технологии помогают оптимизировать процесс бронирования номеров в гостинице?

- а) Автоматизируют обработку заявок и проверку наличия номеров
- б) Повышают квалификацию персонала службы бронирования
- в) Снижают затраты на рекламу гостиничных услуг
- г) Упрощают процедуру визовой поддержки для иностранных гостей

5. Как использование CRM-системы может способствовать повышению лояльности гостей гостиницы?

- а) Позволяет собирать и анализировать информацию о предпочтениях гостей для персонализации обслуживания
- б) Автоматизирует процесс уборки номеров и стирки белья
- в) Обеспечивает безопасность гостей на территории гостиницы
- г) Сокращает очереди на стойке регистрации

6. Какую роль играют системы управления доходами (RMS) в гостиничном бизнесе?

- а) Автоматизируют расчет заработной платы персонала

- б) Помогают оптимизировать ценообразование на номера в зависимости от спроса и загрузки отеля
- в) Обеспечивают сохранность личных вещей гостей в сейфах
- г) Контролируют расход электроэнергии и воды в отеле

7. В чем заключается основная цель внедрения систем электронного документооборота (СЭД) в гостиничных предприятиях?

- а) Сокращение расходов на канцелярские товары
- б) Повышение уровня конфиденциальности информации
- в) Оптимизация работы с документами и повышение эффективности бизнес-процессов
- г) Все вышеперечисленное верно

8. Что из перечисленного является примером использования больших данных (Big Data) в гостиничном бизнесе?

- а) Анализ отзывов гостей в социальных сетях для выявления предпочтений и предотвращения негатива
- б) Ведение базы данных номеров и их стоимости
- в) Составление графика работы горничных
- г) Расчет загрузки ресторана в часы пик

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные задачи, которые решают системы управления отношениями с клиентами (CRM) в гостиничном бизнесе.

10. Приведите два примера облачных технологий (SaaS), которые могут быть использованы в сфере гостеприимства.

Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите этапы внедрения новой информационной системы в гостинице в правильной последовательности:

- а) Обучение персонала работе с системой
- б) Выбор подходящей информационной системы
- в) Анализ существующих бизнес-процессов и потребностей гостиницы
- г) Интеграция новой системы с существующими системами

Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте тип информационной системы с ее основным назначением:

1. PMS	а) Управление взаимоотношениями с гостями
2. CRM	б) Управление основными операциями гостиницы (бронирование, размещение, расчеты)
3. RMS	в) Оптимизация доходов гостиницы за счет управления ценообразованием

1. Какую основную функцию выполняют CRM-системы в гостиничном бизнесе?

- а) Управление номерным фондом
- б) Автоматизация бронирования
- в) Управление взаимоотношениями с гостями
- г) Управление закупками

2. Какой из перечисленных инструментов НЕ относится к аналитическим инструментам, используемым в гостиничном бизнесе?

- а) Google Analytics
- б) Microsoft Excel
- в) CRM-система
- г) PMS-система

3. Какую функцию НЕ выполняют системы управления персоналом (HRMS)?

- а) Расчет заработной платы
- б) Управление графиком работы
- в) Подбор и адаптация персонала
- г) Управление взаимоотношениями с гостями

4. Какой из перечисленных способов НЕ способствует улучшению внутренних коммуникаций в гостинице с помощью IT?

- а) Корпоративная электронная почта
- б) Системы мгновенного обмена сообщениями
- в) Видеоконференции
- г) Бумажный документооборот

5. Какой из перечисленных пунктов является недостатком облачных технологий (SaaS) для гостиничного бизнеса?

- а) Высокая стоимость владения
- б) Зависимость от интернет-соединения

- в) Сложность интеграции с другими системами
- г) Низкая масштабируемость

6. Какой из перечисленных пунктов НЕ является угрозой кибербезопасности в гостиничном бизнесе?

- а) Утечка персональных данных гостей
- б) Несанкционированный доступ к системам бронирования
- в) Отсутствие системы видеонаблюдения
- г) Фишинговые атаки на сотрудников

7. Какой из перечисленных способов НЕ является эффективным для защиты персональных данных гостей?

- а) Шифрование данных
- б) Двухфакторная аутентификация
- в) Хранение данных на незащищенных серверах
- г) Регулярное обновление программного обеспечения

8. Какой из перечисленных трендов НЕ относится к развитию ИТ в сфере гостеприимства?

- а) Искусственный интеллект
- б) Интернет вещей
- в) Роботизация
- г) Использование печатных изданий для рекламы

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера использования больших данных (Big Data) для принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе.

10. Опишите два преимущества использования облачных технологий (SaaS) для управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства.

Задание на определение последовательности:

11. Расположите этапы внедрения CRM-системы в гостинице в правильной последовательности:

- а) Обучение персонала
- б) Анализ потребностей и выбор системы
- в) Интеграция с другими системами
- г) Внедрение и настройка системы

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте термин с его описанием:

Термин	Описание:
1. Искусственный интеллект	а) Сеть физических объектов, оснащенных датчиками и ПО для сбора и обмена данными.
2. Интернет вещей	б) Технология, позволяющая компьютерам выполнять задачи, которые раньше требовали человеческого интеллекта.

Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Какой из перечисленных аспектов НЕ относится к обеспечению безопасности клиентов в гостинице?

- а) Пожарная безопасность
- б) Защита от краж
- в) Санитарно-гигиенические нормы
- г) Реклама и продвижение услуг

2. Что из перечисленного является наиболее эффективным средством предотвращения краж из номеров гостиницы?

- а) Установка дешевых замков на двери
- б) Регулярные проверки номеров горничными
- в) Использование электронных замков с индивидуальными ключами-картами
- г) Размещение объявлений с предупреждениями о кражах

3. В каком случае персонал гостиницы обязан незамедлительно вызвать скорую помощь?

- а) Гость жалуется на плохое качество Wi-Fi
- б) Гость получил травму на территории гостиницы
- в) Гость потерял ключ от номера
- г) Гость недоволен работой кондиционера

4. Что такое план эвакуации при пожаре?
- а) Список номеров телефонов экстренных служб
 - б) Документ, определяющий порядок действий персонала и гостей при возгорании
 - в) Инструкция по использованию огнетушителя
 - г) Список имущества гостиницы, подлежащего страхованию
5. Каким образом информационные технологии могут быть использованы для повышения безопасности гостей в гостинице?
- а) Установка систем видеонаблюдения и контроля доступа
 - б) Автоматизация процесса бронирования номеров
 - в) Создание сайта гостиницы
 - г) Расчет заработной платы персонала
6. Какая информация должна содержаться в инструкции для персонала по действиям в случае угрозы террористического акта?
- а) Порядок эвакуации гостей
 - б) Правила поведения при обнаружении подозрительных предметов
 - в) Контакты спецслужб
 - г) Все вышеперечисленное
7. Что из перечисленного НЕ является мерой по обеспечению безопасности детей в отеле?
- а) Наличие детского бассейна с мелкой глубиной
 - б) Продажа алкогольных напитков в баре на территории отеля
 - в) Установка ограждений на лестницах и балконах
 - г) Проведение детских анимационных программ
8. Каким образом гостиница может оценить эффективность своей работы по обеспечению безопасности клиентов?
- а) Проанализировать статистику инцидентов и жалоб гостей
 - б) Провести опрос среди персонала
 - в) Изучить отзывы о гостинице в интернете
 - г) Все вышеперечисленное

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные причины, почему обеспечение безопасности клиентов является ключевым бизнес-процессом в сфере гостеприимства.
10. Приведите два примера технических средств, которые могут быть использованы для обеспечения безопасности в гостинице.

Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите действия персонала гостиницы в случае возникновения пожара в правильной последовательности:

- а) Эвакуация гостей из здания
- б) Вызов пожарной службы
- в) Попытка самостоятельно потушить возгорание (при наличии возможности и навыков)
- г) Оповещение гостей о пожаре

Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте вид угрозы безопасности с соответствующей мерой ее предотвращения:

Угроза безопасности	Мера предотвращения
1. Кража	а) Установка системы видеонаблюдения
2. Пожар	б) Проведение инструктажей для персонала по пожарной безопасности
	в) Хранение ключей от номеров в специальном сейфе

Инструкция: Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один или несколько правильных ответов, если не указано иное.

Закрытые вопросы (выберите один правильный ответ):

1. Какой из перечисленных способов НЕ является эффективным для информирования гостей о мерах безопасности?
 - а) Размещение памяток в номерах с инструкциями на случай ЧС.
 - б) Установка четких указателей эвакуационных выходов и расположения средств безопасности.
 - в) Публикация подробных отчетов о прошлых инцидентах на сайте отеля.
 - г) Проведение инструктажей по безопасности для групп туристов.

2. Какая из перечисленных технологий НЕ способствует повышению уровня безопасности в гостиницах?
 - а) Системы видеонаблюдения с распознаванием лиц.
 - б) Бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля.
 - в) Электронные ключи для доступа в номера.
 - г) Мобильные приложения для оповещения гостей о чрезвычайных ситуациях.

3. Какой из перечисленных стандартов НЕ относится к сфере безопасности пищевых продуктов?
- а) ISO 22000
 - б) PCI DSS
 - в) HACCP
 - г) ГОСТ Р 51185-2014 (Россия)
4. Что должен сделать сотрудник гостиницы в первую очередь при обнаружении подозрительного предмета?
- а) Попытаться самостоятельно определить содержимое предмета.
 - б) Немедленно сообщить о находке службе безопасности или руководству.
 - в) Перенести предмет в безопасное место.
 - г) Сфотографировать предмет и выложить фото в социальные сети.
5. Какой из перечисленных пунктов НЕ является эффективным способом обеспечения безопасности персональных данных гостей?
- а) Шифрование данных в системах бронирования.
 - б) Хранение данных о гостях на незащищенных серверах.
 - в) Контроль доступа к базам данных с информацией о клиентах.
 - г) Разработка и публикация политики конфиденциальности отеля.
6. Каким образом гостиницы могут эффективно сотрудничать с правоохранительными органами?
- а) Проведение совместных учений по действиям в чрезвычайных ситуациях.
 - б) Игнорирование мелких правонарушений на территории отеля.
 - в) Предоставление ложной информации по запросу правоохранительных органов.
 - г) Отказ от сотрудничества в целях сохранения репутации отеля.
7. Какой из перечисленных методов НЕ подходит для оценки эффективности работы по безопасности в отеле?
- а) Анализ данных о происшествиях и несчастных случаях.
 - б) Проведение опросов удовлетворенности гостей уровнем сервиса в ресторане.
 - в) Регулярные аудиты безопасности с выявлением уязвимостей.
 - г) Анализ отзывов гостей о работе службы безопасности.
8. Какая мера безопасности, по вашему мнению, будет наиболее востребована в гостиничном бизнесе в будущем?
- а) Использование голубей для доставки сообщений о чрезвычайных ситуациях.
 - б) Отказ от электронных систем в пользу традиционных ключей.
 - в) Внедрение систем безопасности на основе искусственного интеллекта и анализа больших данных.
 - г) Полная изоляция гостей друг от друга для минимизации рисков.

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера использования мобильных приложений для повышения уровня безопасности в гостиницах.

10. Опишите два способа оценки эффективности тренингов по безопасности для персонала гостиницы.

Задание на определение последовательности:

11. Расположите действия сотрудника гостиницы при обнаружении подозрительного предмета в правильной последовательности:

- а) Оцепить опасную зону.
- б) Сообщить о находке в службу безопасности.
- в) Не допускать приближения гостей к предмету.
- г) По возможности, идентифицировать предмет, не притрагиваясь к нему.

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте стандарт/сертификат с его описанием:

ISO 22000	а) Система менеджмента информационной
ISO 27001	б) Стандарт безопасности данных индустрии платежных карт
PCI DSS	с) Система менеджмента безопасности пищевых продуктов

Шкала оценивания: 3-балльная.

Критерии оценивания:

3 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 50%.

2 балл 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%.

1.4. ТЕМЫ (ЗАДАНИЯ) ДЛЯ МИНИ-ПРОЕКТОВ

Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес процессами проекта

1. Разработка концепции мобильного приложения для гостиницы (ресторана/турагентства)

Описание: Создайте концепцию мобильного приложения для выбранного предприятия сферы гостеприимства. Опишите целевую аудиторию, основные функции и возможности приложения, его интерфейс (можно в виде схем или прототипа). Обоснуйте актуальность и востребованность разработки, опишите ее преимущества для бизнеса и клиентов.

Пример: Мобильное приложение для бутик-отеля, позволяющее гостям регистрироваться онлайн, открывать номер со смартфона, заказывать дополнительные услуги, общаться с персоналом в режиме онлайн, получать персональные предложения и скидки.

2. Анализ и сравнение CRM-систем для гостиничного бизнеса

Описание: Выберите 3-4 популярные CRM-системы, ориентированные на гостиничный бизнес (например, Clock PMS, TravelLine: CRM для отеля, Vitrix24). Проведите их сравнительный анализ по ключевым параметрам (функционал, стоимость, удобство использования, интеграционные возможности, отзывы пользователей). Сделайте выводы и дайте рекомендации по выбору наиболее подходящей CRM-системы для гостиницы определенного типа.

3. Проектирование системы автоматизации для конференц-зала гостиницы

Описание: Разработайте проект системы автоматизации, которая облегчит бронирование, подготовку и проведение мероприятий в конференц-зале гостиницы. Опишите необходимое оборудование (проектор, экран, звуковая система, система видеосвязи), программное обеспечение (для бронирования, управления оборудованием, онлайн-трансляций), а также интеграцию с другими системами гостиницы (PMS, сайт). Оцените эффективность внедрения такой системы.

4. Разработка стратегии использования социальных сетей для продвижения услуг гостиницы/ресторана

Описание: Выберите гостиницу или ресторан и проанализируйте их присутствие в социальных сетях. Разработайте стратегию продвижения их услуг в социальных сетях (целевая аудитория, платформы, контент-план, инструменты продвижения, оценка эффективности). Используйте конкретные примеры успешных кейсов и трендов в социальных медиа маркетинге в сфере гостеприимства.

5. Создание чата-бота для ответа на типовые вопросы гостей гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте сценарий работы чата-бота, который будет автоматически отвечать на часто задаваемые вопросы гостей на сайте или в мобильном приложении гостиницы/ресторана (например, о времени заезда/выезда, наличии Wi-Fi, меню ресторана, ближайших достопримечательностях). Используйте специализированные платформы для создания чата-ботов (например, BotHelp, Chatfuel). Опишите, как внедрение чата-бота поможет разгрузить персонал и повысить удовлетворенность гостей.

6. Анализ систем управления доходами (RMS) и их применения в отеле выбранного типа

Описание: Изучите принципы работы систем управления доходами (RMS) в гостиничном бизнесе. Выберите конкретный тип гостиницы (например, бизнес-отель, курортный отель, хостел) и проанализируйте, какие возможности RMS могут быть использованы для оптимизации ценообразования, увеличения загрузки номеров и повышения прибыльности в данном случае. Приведите примеры популярных RMS-систем и их функционала.

7. Проектирование системы электронного обучения для персонала гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте концепцию системы электронного обучения для сотрудников гостиницы/ресторана. Опишите, какие форматы обучения будут использоваться (видеоуроки, тесты, симуляторы), какие темы будут включены в программу обучения (стандарты обслуживания, работа с оборудованием, знание меню, решение конфликтных ситуаций). Выберите подходящую платформу для размещения системы электронного обучения и обоснуйте свой выбор.

8. Разработка системы онлайн-бронирования для небольшого отеля/хостела

Описание: Спроектируйте систему онлайн-бронирования, которая будет интегрирована с сайтом небольшого отеля или хостела. Опишите ее функциональные возможности: выбор номера и тарифа, указание дат

проживания, ввод данных гостя, оплата онлайн, подтверждение бронирования. Уделите внимание удобству интерфейса для пользователей и безопасности платежей. Рассмотрите возможность использования готовых решений (например, плагинов для CMS сайта) или разработки собственной системы.

9. Внедрение системы управления отношениями с клиентами (CRM) в турагентстве

Описание: Выберите турагентство и опишите, каким образом внедрение CRM-системы может оптимизировать его работу. Какие бизнес-процессы могут быть улучшены? Какие данные о клиентах следует собирать и анализировать? Какие возможности CRM-системы помогут повысить эффективность продаж туров и уровень лояльности клиентов?

10. Разработка интерактивного гида по гостинице/городу на основе технологий дополненной реальности (AR)

Описание: Предложите концепцию интерактивного гида, который будет работать в мобильном приложении и использовать технологии дополненной реальности. Опишите, какую информацию он будет предоставлять гостям (навигация по отелю, описание номеров и услуг, рассказ о достопримечательностях города). Какие дополнительные возможности может включать в себя такой гид (игры, квесты, виртуальные экскурсии)?

11. Анализ применения искусственного интеллекта (AI) в гостиничном бизнесе

Описание: Изучите современные тенденции использования искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе. Приведите конкретные примеры применения AI в различных областях (обслуживание гостей, маркетинг, управление номерами, безопасность). Какие преимущества и риски связаны с внедрением AI в гостиницах? Как Вы видите будущее этой технологии в данной отрасли?

12. Разработка системы управления энергопотреблением в отеле на основе технологий "умного дома"

Описание: Спроектируйте систему "умного" энергоменеджмента для гостиницы, которая позволит сократить расходы на электроэнергию и снизить нагрузку на окружающую среду. Какие технологии могут быть использованы (датчики движения, "умные" термостаты, автоматическое управление освещением)? Как интегрировать такую систему с другими системами гостиницы (PMS, CRM)? Оцените экономическую и экологическую эффективность проекта.

13. Создание виртуального тура по гостинице с использованием 3D-технологий

Описание: Разработайте концепцию виртуального тура по гостинице, который позволит потенциальным гостям "прогуляться" по ее территории, осмотреть номера и инфраструктуру в режиме онлайн. Какие 3D-технологии можно использовать для создания такого тура? Какую информацию и дополнительные возможности он должен включать (описание номеров, виртуальные прогулки, 3D-планы этажей, интеграция с системой бронирования)?

14. Анализ применения блокчейн-технологий в сфере гостеприимства

Описание: Изучите потенциал применения блокчейн-технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе. Приведите конкретные примеры использования блокчейна в различных областях (программы лояльности, системы бронирования, управление идентификацией гостей, борьба с мошенничеством). Какие преимущества и сложности связаны с внедрением блокчейна в сфере гостеприимства?

15. Разработка системы анализа отзывов гостей в режиме реального времени

Описание: Предложите концепцию системы, которая позволит гостиницам и ресторанам отслеживать отзывы гостей на различных онлайн-платформах (сайты отзывов, социальные сети) в режиме реального времени. Каким образом можно автоматизировать сбор и анализ отзывов с помощью инструментов анализа текста и машинного обучения? Как эта информация может быть использована для оперативного реагирования на негатив, улучшения качества обслуживания и принятия управленческих решений?

Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс

1. Разработка комплексной системы безопасности для бутик-отеля

Описание: Выберите бутик-отель с определенной концепцией (например, исторический особняк, арт-отель, эко-отель) и разработайте для него комплексную систему безопасности с учетом его специфики. Включите в проект:

Анализ потенциальных угроз безопасности

Технические средства охраны (видеонаблюдение, контроль доступа, сигнализация)

Организационные меры безопасности (инструкции для персонала, взаимодействие с охраной, действия в ЧС)

Меры по обеспечению информационной безопасности

Обучение персонала и информирование гостей о правилах безопасности

2. Создание интерактивного тренинга по пожарной безопасности для персонала гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте интерактивный тренинг, который поможет сотрудникам гостиницы или ресторана освоить правила пожарной безопасности в игровой форме. Используйте разнообразные форматы: видеоролики, тесты, симуляции, интерактивные задания. Включите в тренинг информацию о типах огнетушителей, правилах эвакуации, действиях при обнаружении пожара, оказании первой помощи при ожогах.

3. Разработка системы контроля доступа в гостиницу с высоким уровнем безопасности

Описание: Спроектируйте многоуровневую систему контроля доступа для гостиницы, которая обеспечит безопасность гостей и их имущества. Включите в проект:

Различные уровни доступа (для гостей, персонала, посетителей)

Использование биометрических данных, электронных ключей, кодов доступа

Интеграцию с системами видеонаблюдения и охранной сигнализацией

Ведение электронного журнала посещений

4. Анализ и оценка рисков для безопасности гостей в отеле на примере конкретного кейса

Описание: Выберите реальный или вымышленный кейс, связанный с инцидентом в отеле (кража, пожар, несчастный случай, террористическая угроза). Проведите детальный анализ ситуации, выявите причины и факторы, которые привели к инциденту. Предложите рекомендации по усилению мер безопасности и предотвращению подобных ситуаций в будущем.

5. Разработка плана действий для персонала ресторана на случай различных чрезвычайных ситуаций

Описание: Составьте подробный план действий для персонала ресторана на случай различных чрезвычайных ситуаций: пожар, землетрясение, наводнение, угроза террористического акта, пищевое отравление, конфликт между гостями. Опишите алгоритм действий для каждого вида ЧС, укажите ответственных лиц, необходимые ресурсы, способы информирования гостей и взаимодействия с экстренными службами.

6. Создание системы информирования гостей о мерах безопасности в отеле

Описание: Разработайте систему информирования гостей о мерах безопасности в отеле, которая будет включать:

- Информационные буклеты в номерах
- Видеоролики на телеканалах отеля
- Объявления на информационных стендах
- Мобильное приложение с разделом о безопасности
- Инструктаж при заселении в отель

7. Анализ и сравнение различных видов систем видеонаблюдения для гостиничного бизнеса

Описание: Проведите сравнительный анализ различных типов систем видеонаблюдения, которые могут быть использованы в гостиницах (аналоговые, цифровые, IP-камеры, облачное видеонаблюдение). Опишите их особенности, преимущества и недостатки, стоимость, сложность установки и обслуживания. Дайте рекомендации по выбору оптимальной системы видеонаблюдения для гостиницы определенного типа и бюджета.

8. Разработка программы обучения персонала гостиницы действиям в случае выявления подозрительных предметов

Описание: Создайте программу обучения для сотрудников гостиницы (администраторы, горничные, охранники), которая научит их правильно действовать при обнаружении подозрительных предметов, которые могут представлять угрозу безопасности. Включите в программу:

- Признаки, по которым можно определить подозрительный предмет
- Алгоритм действий при обнаружении такого предмета
- Правила эвакуации и информирования ответственных лиц
- Практические занятия и тренировки

9. Исследование роли психологической подготовки персонала для обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях

Описание: Изучите важность психологической подготовки персонала гостиницы для эффективных действий в чрезвычайных ситуациях. Какие психологические факторы могут влиять на поведение людей в стрессовых условиях? Какие методы и техники можно использовать для развития стрессоустойчивости, умения принимать решения и координировать действия в экстренных ситуациях?

10. Разработка системы мониторинга и анализа безопасности в гостинице на основе Big Data

Описание: Предложите концепцию системы, которая будет собирать и анализировать данные из различных источников (системы видеонаблюдения, контроля доступа, пожарной сигнализации, отзывы гостей, статистика инцидентов) для выявления потенциальных угроз безопасности и оценки эффективности принимаемых мер. Какие технологии Big Data могут быть использованы для этих целей? Какую пользу может принести такая система для повышения уровня безопасности в гостинице?

11. Разработка системы управления безопасностью пищевых продуктов в ресторане по принципам HACCP

Описание: Выберите ресторан определенной специализации (например, ресторан быстрого питания, ресторан высокой кухни, ресторан с детским меню) и разработайте для него систему управления безопасностью пищевых продуктов на основе принципов HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Включите в проект:

Идентификацию опасных факторов на всех этапах обращения с пищевыми продуктами (закупка, хранение, приготовление, реализация)

Определение критических контрольных точек (ККТ)

Разработку предупреждающих мер и процедур мониторинга ККТ

Ведение журналов контроля температуры, санитарной обработки, и т.д.

Обучение персонала принципам HACCP и практическим навыкам безопасного обращения с пищевыми продуктами

12. Создание программы действий для персонала отеля по защите гостей от мошенничества и краж личных данных

Описание: Разработайте программу, направленную на обучение персонала отеля (администраторы, горничные, официанты, охранники) мерам предотвращения мошенничества и защиты персональных данных гостей. Включите в программу:

Типичные схемы мошенничества в гостиничном бизнесе (поддельные документы, кражи из номеров, фишинг)

Правила проверки документов и платежных карт

Меры по защите конфиденциальной информации гостей (персональные данные, данные платежных карт)

Действия персонала при подозрении на мошенничество

13. Анализ и оценка эффективности системы безопасности в аэропорту/на вокзале с точки зрения защиты пассажиров

Описание: Выберите конкретный аэропорт или вокзал и проведите анализ их системы безопасности. Оцените эффективность применяемых мер безопасности (досмотр пассажиров и багажа, видеонаблюдение,

патрулирование, система оповещения) с точки зрения предотвращения террористических угроз, краж, хулиганства, других инцидентов. Предложите рекомендации по улучшению системы безопасности и повышению уровня защиты пассажиров.

14. Разработка плана эвакуации из развлекательного комплекса (торгового центра, кинотеатра) с учетом потребностей людей с ограниченными возможностями

Описание: Выберите конкретный развлекательный комплекс и разработайте план эвакуации на случай чрезвычайной ситуации (пожар, угроза взрыва, и т.д.), учитывая потребности людей с ограниченными возможностями (инвалиды-колясочники, слабовидящие, глухие). Опишите маршруты эвакуации, необходимое оборудование (пандусы, лифты, звуковые сигналы, тактильные указатели), действия персонала по оказанию помощи людям с ОВЗ при эвакуации.

15. Создание информационной кампании для повышения осведомленности туристов о безопасности во время путешествий

Описание: Разработайте концепцию информационной кампании, направленной на повышение осведомленности туристов о правилах безопасного поведения во время путешествий. Определите целевую аудиторию, каналы коммуникации (социальные сети, мобильные приложения, информация в гостиницах и транспортных узлах), форматы материалов (видеоролики, памятки, инфографика, онлайн-тесты). Используйте реальные примеры и статистику для наглядной демонстрации важности соблюдения правил безопасности в поездках.

Шкала оценивания: 9-балльная.

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

9 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме..

6 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена попытка сделать практические

рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

3 балла выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

0 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью; в проекте допущены грубые ошибки; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами (заключение носит формальный характер); не соблюдаются требования к оформлению проекта; защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме

Выберите правильный ответ:

1. Что является результатом выполнения бизнес-процесса?
 - а) Получение прибыли
 - б) Удовлетворение потребностей клиента
 - в) Создание продукта или услуги
 - г) Все вышеперечисленное

2. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к основным элементам бизнес-процесса?
 - а) Вход
 - б) Выход
 - в) Ресурсы
 - г) Конкуренты

3. Какой из перечисленных инструментов используется для визуализации бизнес-процессов?
 - а) Диаграмма Исикавы
 - б) SWOT-анализ
 - в) Нотация BPMN
 - г) Матрица BCG

4. Что такое "узкое место" бизнес-процесса?
 - а) Этап, который можно легко оптимизировать
 - б) Этап, на котором достигается максимальная эффективность
 - в) Этап, который замедляет весь процесс
 - г) Этап, не влияющий на конечный результат

5. К какой группе бизнес-процессов относится услуга "бронирование номера" в гостинице?
 - а) Основной
 - б) Вспомогательный
 - в) Управляющий
 - г) Аналитический

6. Что такое регламент бизнес-процесса?

- а) Графическое отображение процесса с использованием специальных символов
- б) Документ, формализующий правила выполнения бизнес-процесса
- в) Программное обеспечение для автоматизации бизнес-процессов
- г) Метод анализа эффективности бизнес-процесса

7. В чем заключается основная цель оптимизации бизнес-процессов в сфере гостеприимства?

- а) Сокращение количества персонала
- б) Увеличение прибыли предприятия
- в) Повышение качества обслуживания гостей
- г) Все вышеперечисленное верно

8. Какая из перечисленных информационных систем НЕ относится непосредственно к управлению гостиничным бизнесом?

- а) PMS (Property Management System)
- б) CRM (Customer Relationship Management)
- в) SCM (Supply Chain Management)
- г) CRS (Central Reservation System)

9. Что такое ERP-система?

- а) Система для управления взаимоотношениями с клиентами
- б) Комплексная система управления предприятием
- в) Система для автоматизации бухгалтерского учета
- г) Система для управления складом

10. Какая из перечисленных функций НЕ является типичной для системы управления рестораном (POS-системы)?

- а) Формирование заказов на кухню
- б) Управление бронированием номеров
- в) Контроль остатков продуктов на складе
- г) Формирование отчетов о продажах

11. Каким образом информационные технологии помогают оптимизировать процесс бронирования номеров в гостинице?

- а) Автоматизируют обработку заявок и проверку наличия номеров
- б) Повышают квалификацию персонала службы бронирования
- в) Снижают затраты на рекламу гостиничных услуг
- г) Упрощают процедуру визовой поддержки для иностранных гостей

12. Как использование CRM-системы может способствовать повышению лояльности гостей гостиницы?

- а) Позволяет собирать и анализировать информацию о предпочтениях гостей для персонализации обслуживания

- б) Автоматизирует процесс уборки номеров и стирки белья
- в) Обеспечивает безопасность гостей на территории гостиницы
- г) Сокращает очереди на стойке регистрации

13. Какую роль играют системы управления доходами (RMS) в гостиничном бизнесе?

- а) Автоматизируют расчет заработной платы персонала
- б) Помогают оптимизировать ценообразование на номера в зависимости от спроса и загрузки отеля
- в) Обеспечивают сохранность личных вещей гостей в сейфах
- г) Контролируют расход электроэнергии и воды в отеле

14. В чем заключается основная цель внедрения систем электронного документооборота (СЭД) в гостиничных предприятиях?

- а) Сокращение расходов на канцелярские товары
- б) Повышение уровня конфиденциальности информации
- в) Оптимизация работы с документами и повышение эффективности бизнес-процессов
- г) Все вышеперечисленное верно

15. Что из перечисленного НЕ является мерой по обеспечению безопасности в гостинице?

- а) Установка системы видеонаблюдения
- б) Проведение инструктажей для персонала по действиям в чрезвычайных ситуациях
- в) Предоставление гостям бесплатного Wi-Fi
- г) Обучение персонала навыкам оказания первой помощи

16. В каком случае персонал гостиницы обязан незамедлительно вызвать скорую помощь?

- а) Гость жалуется на шум в соседнем номере
- б) Гость получил травму на территории гостиницы
- в) Гость забыл пароль от сейфа
- г) Гость не доволен качеством телевизионного сигнала

17. Что такое план эвакуации при пожаре?

- а) Список номеров телефонов экстренных служб
- б) Документ, определяющий порядок действий персонала и гостей при возгорании
- в) Инструкция по использованию огнетушителя
- г) Список имущества гостиницы, подлежащего страхованию

18. Каким образом информационные технологии могут быть использованы для повышения безопасности гостей в гостинице?

- а) Установка систем видеонаблюдения и контроля доступа
- б) Автоматизация процесса бронирования номеров
- в) Создание сайта гостиницы
- г) Расчет заработной платы персонала

19. Какая информация должна содержаться в инструкции для персонала по действиям в случае угрозы террористического акта?

- а) Порядок эвакуации гостей
- б) Правила поведения при обнаружении подозрительных предметов
- в) Контакты спецслужб
- г) Все вышеперечисленное

20. Что из перечисленного НЕ является мерой по обеспечению безопасности детей в отеле?

- а) Наличие детского бассейна с мелкой глубиной
- б) Продажа алкогольных напитков в баре на территории отеля
- в) Установка ограждений на лестницах и балконах
- г) Проведение детских анимационных программ

21. Что такое benchmarking в контексте управления бизнес-процессами?

- а) Анализ финансовой отчетности конкурентов
- б) Сравнение своих процессов с лучшими практиками в отрасли
- в) Оценка удовлетворенности персонала
- г) Разработка новой маркетинговой стратегии

22. Какая из перечисленных характеристик НЕ относится к эффективному бизнес-процессу?

- а) Измеряемость
- б) Повторяемость
- в) Избыточность
- г) Ценность для клиента

23. Какой подход к управлению позволяет рассматривать организацию как совокупность взаимосвязанных процессов?

- а) Функциональный подход
- б) Процессный подход
- в) Матричный подход
- г) Проектный подход

24. Какой из перечисленных показателей (KPI) характеризует эффективность процесса обслуживания в ресторане?

- а) Средний чек
- б) Время ожидания заказа
- в) Уровень текучести кадров

г) Количество лайков в социальных сетях

25. К какой группе относятся бизнес-процессы, направленные на управление и развитие персонала гостиницы?

- а) Основные
- б) Вспомогательные
- в) Управленческие
- г) Производственные

26. Что такое "карта процесса" (SIPOC)?

- а) График, отображающий динамику продаж гостиничных услуг
- б) Схема расположения номеров в гостинице
- в) Диаграмма, показывающая основные этапы процесса и их участников
- г) План эвакуации при пожаре

27. Для чего гостиницы внедряют программы лояльности?

- а) Чтобы сократить расходы на рекламу
- б) Чтобы повысить удовлетворенность и удержать постоянных клиентов
- в) Чтобы упростить процесс набора персонала
- г) Чтобы снизить налоговую нагрузку

28. Что такое "облачные" технологии (SaaS) в контексте гостиничного бизнеса?

- а) Использование бесплатного Wi-Fi на территории гостиницы
- б) Предоставление гостям возможности хранить данные в "облачном" хранилище
- в) Использование программного обеспечения по модели подписки через интернет
- г) Применение искусственного интеллекта для анализа поведения гостей

29. Какая из перечисленных функций НЕ является типичной для PMS-системы?

- а) Управление бронированием номеров
- б) Контроль работы ресторана
- в) Ведение базы данных гостей
- г) Формирование финансовой отчетности

30. Каким образом информационные технологии могут помочь в управлении доходами гостиницы?

- а) Автоматизировать расчет заработной платы персонала
- б) Прогнозировать спрос на номера и оптимизировать ценообразование
- в) Контролировать расход воды и электроэнергии
- г) Упростить процесс закупки продуктов для ресторана

31. Что такое Channel Manager в гостиничном бизнесе?
- а) Система управления телевизионными каналами в номерах
 - б) Инструмент для управления продажами номеров на различных площадках (сайт отеля, OTA, турагентства)
 - в) Система видеонаблюдения на территории гостиницы
 - г) Программа для обучения персонала
32. Как использование мобильных технологий может улучшить качество обслуживания гостей в гостинице?
- а) Гости могут использовать свои смартфоны в качестве ключей от номеров
 - б) Гости могут заказывать дополнительные услуги через мобильное приложение
 - в) Гости могут получать персональные предложения и скидки на свои смартфоны
 - г) Все вышеперечисленное верно
33. Какие преимущества дает гостинице использование системы управления репутацией (ORM)?
- а) Позволяет отслеживать отзывы гостей на различных платформах
 - б) Помогает оперативно реагировать на негативные отзывы и решать проблемы гостей
 - в) Анализирует мнение гостей и выявляет направления для улучшения сервиса
 - г) Все вышеперечисленное верно
34. Какую роль играет кибербезопасность в современном гостиничном бизнесе?
- а) Защищает информационные системы гостиницы от несанкционированного доступа и кибератак
 - б) Обеспечивает безопасность платежных данных гостей
 - в) Помогает соблюдать законодательство о защите персональных данных
 - г) Все вышеперечисленное верно
35. Что такое "человеческий фактор" в контексте обеспечения безопасности?
- а) Наличие большого количества персонала в гостинице
 - б) Ошибки и небрежность персонала, которые могут привести к инцидентам
 - в) Наличие гостей с особыми потребностями (дети, пожилые люди)
 - г) Языковой барьер при общении с иностранными гостями
36. Каким образом гостиница может обеспечить безопасность гостей в бассейне?
- а) Установить правила поведения в бассейне и информировать о них гостей
 - б) Обеспечить наличие спасателя на территории бассейна
 - в) Использовать противоскользящее покрытие вокруг бассейна

г) Все вышеперечисленное верно

37. Что должен сделать сотрудник гостиницы в первую очередь при обнаружении бесхозного предмета?

а) Попытаться найти владельца предмета

б) Не трогать предмет и незамедлительно сообщить о нем руководству или охране

в) Перенести предмет в безопасное место

г) Сфотографировать предмет и выложить фотографию в социальные сети

38. Как гостиница может защитить имущество гостей от краж?

а) Установить сейфы в номерах

б) Обеспечить наличие охраны и видеонаблюдения на территории гостиницы

в) Информировать гостей о мерах предосторожности и правилах хранения ценных вещей

г) Все вышеперечисленное верно

39. Каким образом гостиница может обеспечить безопасность пищевых продуктов и предотвратить пищевые отравления?

а) Соблюдать санитарно-гигиенические нормы на всех этапах обращения с пищевыми продуктами

б) Контролировать сроки годности и условия хранения продуктов

в) Обучать персонал правилам безопасного приготовления пищи

г) Все вышеперечисленное верно

40. Что такое "ответственность гостиницы перед гостем"?

а) Обязанность гостиницы возместить ущерб, причиненный гостю по вине гостиницы или ее персонала

б) Право гостиницы требовать от гостя возмещения ущерба, причиненного имуществу гостиницы

в) Обязанность гостя соблюдать правила проживания в гостинице

г) Все вышеперечисленное верно

41. Какой из принципов НЕ является ключевым при проектировании бизнес-процессов в гостинице?

а) Клиентоориентированность

б) Непрерывное совершенствование

в) Максимальная централизация управления

г) Оптимизация использования ресурсов

42. Что такое "цепочка создания ценности" в контексте гостиничного бизнеса?

а) Последовательность действий, направленных на привлечение инвестиций

- б) Совокупность всех процессов, которые создают ценность для гостя и приводят к его удовлетворенности
 - в) Схема взаимодействия гостиницы с поставщиками
 - г) Алгоритм расчета стоимости гостиничных услуг
43. Для чего гостиницы используют анализ конкурентной среды?
- а) Чтобы копировать бизнес-модели успешных конкурентов
 - б) Чтобы выявлять свои сильные и слабые стороны по сравнению с конкурентами и находить возможности для развития
 - в) Чтобы организовывать совместные акции с конкурентами
 - г) Чтобы дискредитировать конкурентов в глазах потенциальных клиентов
44. Какой из инструментов используется для анализа и оценки рисков при реализации проектов в сфере гостеприимства?
- а) Диаграмма Ганта
 - б) Матрица ответственности
 - в) Анализ Pareto
 - г) Матрица вероятности и влияния рисков
45. Какой из подходов к управлению качеством основан на превентивных мерах и предотвращении ошибок?
- а) Контроль качества
 - б) Управление качеством
 - в) Обеспечение качества
 - г) Оценка качества
46. В чем заключается основная цель автоматизации бизнес-процессов в гостинице?
- а) Сокращение зарплатных расходов
 - б) Повышение точности, скорости и эффективности выполнения операций
 - в) Устранение человеческого фактора из всех процессов
 - г) Создание имиджа современной и технологичной гостиницы
47. Какой из принципов НЕ относится к Lean-подходу в управлении бизнес-процессами?
- а) Бережливое производство
 - б) Постоянное совершенствование
 - в) Ориентация на потребности клиента
 - г) Максимизация запасов
48. Что такое "интернет вещей" (IoT) в контексте гостиничного бизнеса?
- а) Сеть взаимосвязанных устройств и датчиков, которые собирают и обмениваются данными для автоматизации и оптимизации различных процессов

- б) Высокоскоростной доступ в интернет на территории гостиницы
- в) Платформа для онлайн-бронирования гостиничных услуг
- г) Система видеоконференцсвязи для проведения деловых встреч

49. Как гостиницы могут использовать технологию Big Data?

- а) Для анализа отзывов гостей и выявления их предпочтений
- б) Для прогнозирования спроса и оптимизации загрузки номеров
- в) Для персонализации предложений и повышения лояльности гостей
- г) Все вышеперечисленное верно

50. Какую роль играют мобильные приложения в современном гостиничном бизнесе?

- а) Являются дополнительным каналом бронирования
- б) Позволяют гостям управлять своим проживанием (заказывать услуги, общаться с персоналом)
- в) Служат инструментом для продвижения специальных предложений и акций
- г) Все вышеперечисленное верно

51. Что такое Revenue Management System (RMS)?

- а) Система управления персоналом
- б) Система управления отношениями с клиентами
- в) Система управления доходами, которая помогает отелям максимизировать прибыль от продажи номеров
- г) Система управления складом

52. Как технологии виртуальной и дополненной реальности (VR/AR) могут быть использованы в гостиничном бизнесе?

- а) Для создания виртуальных туров по отелю и прилегающей территории
- б) Для предоставления гостям интерактивной информации о достопримечательностях
- в) Для проведения виртуальных экскурсий и развлечений
- г) Все вышеперечисленное верно

53. В чем заключается концепция "умного отеля"?

- а) Внедрение современных технологий для автоматизации и персонализации обслуживания гостей, повышения эффективности работы и снижения затрат
- б) Использование искусственного интеллекта для общения с гостями и ответа на их вопросы
- в) Предоставление гостям бесплатного доступа к высокоскоростному интернету и стриминговым сервисам
- г) Оснащение номеров гостиницы дорогой и стильной мебелью

54. Какие риски связаны с использованием информационных технологий в гостиничном бизнесе?
- а) Утечка конфиденциальных данных гостей
 - б) Сбои в работе информационных систем
 - в) Зависимость от поставщиков IT-услуг
 - г) Все вышеперечисленное верно
55. Какая из перечисленных мер НЕ относится к обеспечению безопасности гостей во время экскурсий?
- а) Выбор надежных перевозчиков и транспортных средств
 - б) Инструктаж гостей о правилах поведения во время экскурсии
 - в) Предоставление гостям скидок на сувенирную продукцию
 - г) Контроль за состоянием здоровья гостей во время экскурсии
56. Что такое "криминальная обстановка" в контексте гостиничного бизнеса?
- а) Уровень преступности в районе расположения гостиницы
 - б) Наличие конфликтов между персоналом гостиницы
 - в) Негативные отзывы о гостинице в интернете
 - г) Сезонные колебания загрузки гостиницы
57. Каким образом гостиница может защитить гостей от пожара?
- а) Установить системы пожарной сигнализации и оповещения
 - б) Обеспечить номера огнетушителями и планами эвакуации
 - в) Проводить регулярные тренировки по эвакуации для персонала и гостей
 - г) Все вышеперечисленное верно
58. Какая информация должна быть указана на табличке "Выход"?
- а) Название гостиницы
 - б) Номер телефона службы приема и размещения
 - в) Направление движения к ближайшему эвакуационному выходу
 - г) Расписание работы ресторана
59. Что такое "первая помощь"?
- а) Комплекс экстренных мероприятий, направленных на спасение жизни пострадавшего до прибытия медицинских работников
 - б) Вызов скорой помощи
 - в) Эвакуация пострадавшего из опасной зоны
 - г) Оказание психологической поддержки пострадавшему
60. Кто несет ответственность за безопасность гостей в гостинице?
- а) Только служба безопасности
 - б) Только руководство гостиницы
 - в) Все сотрудники гостиницы в пределах своей компетенции
 - г) Сами гости несут ответственность за свою безопасность

61. Какой из методов НЕ относится к качественным методам исследования рынка гостиничных услуг?
- а) Фокус-группа
 - б) Глубинное интервью
 - в) Анализ данных о бронированиях с сайта отеля
 - г) Экспертный опрос
62. Что такое "цифровая трансформация" в контексте гостиничного бизнеса?
- а) Установка бесплатного Wi-Fi на территории гостиницы
 - б) Использование социальных сетей для продвижения гостиничных услуг
 - в) Глубокая интеграция цифровых технологий во все бизнес-процессы для повышения эффективности и улучшения взаимодействия с клиентами
 - г) Создание собственного мобильного приложения гостиницы
63. Какой из подходов к ценообразованию на гостиничные услуги НЕ учитывает фактор сезонности?
- а) Динамическое ценообразование
 - б) Ценообразование по себестоимости
 - в) Ценностное ценообразование
 - г) Ценообразование по конкурентам
64. Что такое "сервисный дизайн" в гостиничном бизнесе?
- а) Проектирование интерьера номеров и общественных зон гостиницы
 - б) Разработка униформы для персонала гостиницы
 - в) Создание уникального и незабываемого опыта обслуживания гостей, ориентированного на их потребности и эмоции
 - г) Составление меню для ресторана гостиницы
65. Для чего гостиницы используют программы Mystery Shopper?
- а) Чтобы выявлять и наказывать недобросовестных сотрудников
 - б) Чтобы оценивать качество обслуживания с точки зрения гостя и выявлять точки роста
 - в) Чтобы проверять честность гостей
 - г) Чтобы собирать информацию о конкурентах
66. Какой из показателей (KPI) НЕ подходит для оценки эффективности работы службы бронирования гостиницы?
- а) Конверсия посетителей сайта в бронирования
 - б) Средняя длительность проживания гостей
 - в) Количество бронирований по телефону
 - г) Доля отказов в бронировании из-за отсутствия свободных номеров
67. Что такое "кросс-маркетинг" в сфере гостеприимства?

- а) Продвижение услуг гостиницы на зарубежных рынках
- б) Совместное продвижение услуг гостиницы и других компаний (например, авиакомпаний, туроператоров, ресторанов)
- в) Использование нескольких каналов онлайн-маркетинга (сайт, социальные сети, контекстная реклама)
- г) Проведение маркетинговых исследований

68. Что такое система управления обучением (LMS)?

- а) Платформа для проведения онлайн-тренингов и оценки знаний персонала
- б) Программа для ведения бухгалтерского учета в гостинице
- в) Система управления доступа в помещения гостиницы
- г) Приложение для управления заказами в ресторане

69. Как гостиницы могут использовать чат-ботов?

- а) Для автоматизации ответов на типовые вопросы гостей
- б) Для проведения опросов удовлетворенности гостей
- в) Для персонализированных рекомендаций по услугам гостиницы
- г) Все вышеперечисленное верно

70. Какая из перечисленных технологий НЕ относится к искусственному интеллекту (AI)?

- а) Машинное обучение
- б) Обработка естественного языка (NLP)
- в) Блокчейн
- г) Компьютерное зрение

71. Как гостиницы могут использовать аналитику данных в социальных сетях?

- а) Для отслеживания упоминаний о гостинице и анализа отзывов гостей
- б) Для выявления предпочтений целевой аудитории и адаптации маркетинговых кампаний
- в) Для управления репутацией и работы с негативом
- г) Все вышеперечисленное верно

72. Что такое цифровой ключ от номера в гостинице?

- а) Электронная карта-ключ
- б) Цифровой код, который гость получает на свой смартфон и использует для отпирания двери номера
- в) Специальный брелок с чипом
- г) Ключ от номера, который выдается гостю на стойке регистрации

73. Какую роль играют системы управления энергопотреблением в "умных" гостиницах?

- а) Сокращают расходы на электроэнергию и воду

- б) Повышают уровень комфорта для гостей
- в) Снижают негативное воздействие на окружающую среду
- г) Все вышеперечисленное верно

74. Какая из перечисленных технологий НЕ используется для обеспечения безопасности платежей в гостиницах?

- а) Токенизация
- б) Двухфакторная аутентификация
- в) Блокчейн
- г) Облачное хранилище данных

75. Что такое "система управления безопасностью пищевых продуктов" (НАССР)?

- а) Система видеонаблюдения на кухне ресторана
- б) Система контроля качества продуктов при их закупке
- в) Системный подход, направленный на выявление, оценку и контроль опасных факторов, которые могут возникнуть в процессе производства и реализации пищевых продуктов
- г) Система утилизации пищевых отходов

76. Что должен сделать сотрудник гостиницы в случае, если гость жалуется на плохое самочувствие и подозревает пищевое отравление?

- а) Незамедлительно вызвать скорую помощь
- б) Предложить гостю лекарства из аптечки
- в) Посоветовать гостю обратиться к врачу самостоятельно
- г) Сказать, что в гостинице не может быть пищевых отравлений

77. Каким образом гостиница может обеспечить безопасность гостей в тренажерном зале?

- а) Предоставлять гостям инструкции по использованию тренажеров
- б) Обеспечивать наличие дежурного инструктора в тренажерном зале
- в) Использовать противоскользящее покрытие на полу тренажерного зала
- г) Все вышеперечисленное верно

78. Что такое "эвакуационный выход"?

- а) Дверь, ведущая на улицу
- б) Специально оборудованный выход, предназначенный для безопасной эвакуации людей в случае чрезвычайной ситуации
- в) Лифт
- г) Пожарный выход на крышу здания

79. Что НЕ рекомендуется делать во время землетрясения, находясь в гостиничном номере?

- а) Прятаться под прочными столами или кроватями

- б) Держаться подальше от окон и зеркал
- в) Пользоваться лифтом
- г) Сохранять спокойствие и не поддаваться панике

80. Кто должен проводить расследование несчастных случаев, произошедших на территории гостиницы?

- а) Только руководство гостиницы
- б) Специально созданная комиссия с участием ответственных лиц
- в) Только пострадавшие гости
- г) Представители правоохранительных органов

81. Что такое "управление впечатлениями" (experience management) в гостиничном бизнесе?

- а) Контроль за тем, чтобы гости не шумели в номерах после 23:00
- б) Создание ярких и запоминающихся моментов на всех этапах взаимодействия с гостем, формирование у него положительных эмоций и привязанности к бренду
- в) Организация развлекательных мероприятий для гостей
- г) Управление репутацией гостиницы в интернете

82. Какой из инструментов используется для анализа удовлетворенности гостей гостиничными услугами?

- а) Анкета обратной связи
- б) Анализ конкурентов
- в) SWOT-анализ
- г) Диаграмма Исикавы

83. Что такое "upselling" в гостиничном бизнесе?

- а) Продажа гостю дополнительных услуг и товаров (например, повышение категории номера, заказ ужина в номер)
- б) Предоставление гостю скидки на проживание
- в) Бесплатное повышение категории номера
- г) Compliment от отеля (например, бутылка вина в номер)

84. Какой из принципов НЕ относится к бережливому производству (Lean)?

- а) Устранение потерь
- б) Постоянное совершенствование
- в) Максимизация запасов
- г) Вовлечение сотрудников

85. Для чего гостиницы используют системы управления каналами дистрибуции?

- а) Чтобы контролировать цены и наличие номеров на различных платформах бронирования (OTA, сайт отеля, турагентства)

- б) Чтобы управлять работой персонала
- в) Чтобы вести бухгалтерский учет
- г) Чтобы организовывать доставку продуктов в ресторан

86. Что такое "guest journey map" в контексте гостиничного бизнеса?

- а) Карта города с отмеченными достопримечательностями
- б) Визуализация всех этапов взаимодействия гостя с гостиницей (от момента возникновения потребности в поездке до оставления отзыва после проживания)
- в) План эвакуации из гостиницы
- г) Схема расположения номеров в гостинице

87. Какой из показателей (KPI) характеризует эффективность работы службы хаускипинга в гостинице?

- а) Время уборки одного номера
- б) Количество жалоб от гостей на чистоту в номерах
- в) Затраты на моющие средства
- г) Все вышеперечисленное верно

88. Что такое система электронных замков в гостинице?

- а) Система контроля доступа в номера, где вместо обычных ключей используются электронные карты или коды
- б) Система видеонаблюдения в коридорах гостиницы
- в) Система пожарной сигнализации в номерах
- г) Система управления освещением в номерах

89. Как гостиницы могут использовать технологию распознавания лиц?

- а) Для ускорения процесса регистрации гостей
- б) Для повышения уровня безопасности и предотвращения несанкционированного доступа на территорию гостиницы
- в) Для персонализации предложений и обслуживания гостей
- г) Все вышеперечисленное верно

90. Что такое "бесконтактное обслуживание" в гостинице?

- а) Обслуживание гостей без необходимости личного контакта с персоналом, например, с помощью мобильных приложений, киосков самообслуживания и т.д.
- б) Обслуживание гостей на высоком уровне, но без излишней навязчивости
- в) Круглосуточное обслуживание гостей
- г) Обслуживание гостей на их родном языке

91. Как гостиницы могут использовать аналитику данных для оптимизации работы ресторана?

- а) Для прогнозирования спроса на блюда и оптимизации закупок продуктов
- б) Для анализа предпочтений гостей и разработки нового меню

- в) Для оценки эффективности работы официантов
- г) Все вышеперечисленное верно

92. Что такое "цифровой консьерж" в гостинице?

- а) Сотрудник гостиницы, ответственный за взаимодействие с гостями через онлайн-каналы (чат, электронная почта, социальные сети)
- б) Голосовой помощник (например, на основе технологии Alexa или Google Assistant), который может отвечать на вопросы гостей, предоставлять информацию об услугах отеля и т.д.
- в) Интерактивный киоск в холле гостиницы, где гости могут найти информацию об отеле и окрестностях
- г) Электронный гид по городу

93. Какие преимущества дает гостиницам использование систем управления репутацией в социальных сетях?

- а) Позволяет отслеживать отзывы и упоминания о гостинице в социальных сетях
- б) Помогает оперативно реагировать на негатив и предотвращать репутационные риски
- в) Дает возможность анализировать мнение гостей и выявлять направления для улучшения сервиса
- г) Все вышеперечисленное верно

94. Какая из перечисленных технологий НЕ используется для автоматизации маркетинга в гостиничном бизнесе?

- а) Email-маркетинг
- б) Таргетированная реклама в социальных сетях
- в) CRM-системы
- г) Системы видеонаблюдения

95. Что такое "контроль доступа" в контексте гостиничного бизнеса?

- а) Ограничение доступа на территорию гостиницы и в отдельные помещения (номера, офисы, склады) для обеспечения безопасности гостей и имущества
- б) Проверка документов гостей при заселении в гостиницу
- в) Регистрация гостей в органах внутренних дел
- г) Охрана гостиницы сотрудниками частного охранного предприятия

96. Как гостиница может обеспечить безопасность гостей в плавательном бассейне?

- а) Установить правила поведения в бассейне и разместить их на видном месте
- б) Обеспечить наличие обученного спасателя во время работы бассейна
- в) Использовать противоскользящее покрытие вокруг бассейна
- г) Все вышеперечисленное верно

97. Что такое "тревожная кнопка" в гостиничном номере?
- а) Кнопка, с помощью которой гость может связаться с портье
 - б) Кнопка, которую нужно нажать в случае пожара
 - в) Кнопка, которая позволяет гостю заблокировать дверь номера изнутри
 - г) Кнопка, связанная с системой охранной сигнализации, которую нужно нажать в случае опасности
98. Как гостиница может обеспечить безопасность личных вещей гостей в номерах?
- а) Установить в номерах сейфы для хранения ценных вещей
 - б) Регулярно проверять работу замков на дверях номеров
 - в) Информировать гостей о мерах предосторожности для предотвращения краж
 - г) Все вышеперечисленное верно
99. Что такое "пищевая аллергия"?
- а) Непереносимость определенных продуктов питания, которая может привести к аллергической реакции
 - б) Отравление некачественными продуктами питания
 - в) Нарушение правил личной гигиены персоналом ресторана
 - г) Заболевание желудочно-кишечного тракта
100. Что должен сделать сотрудник ресторана, если гость сообщает о наличии у него пищевой аллергии?
- а) Внимательно выслушать гостя и уточнить, на какие именно продукты у него аллергия
 - б) Предупредить повара о наличии аллергии у гостя и убедиться, что в его блюдо не попадут запрещенные продукты
 - в) Предложить гостю ознакомиться с меню и выбрать блюда, которые он может употреблять без вреда для здоровья
 - г) Все вышеперечисленное верно

2 Вопросы в открытой форме

Тема 1: Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства (7 вопросов)

1. Как называется графическое представление последовательности действий в бизнес-процессе?
2. Какой термин обозначает действия, направленные на привлечение и удержание клиентов?
3. Как называется документ, устанавливающий порядок и правила предоставления услуги?

4. Каким общим термином можно назвать питание, трансфер, экскурсии, спа-процедуры в контексте гостиничного бизнеса?
5. Как называется анализ, позволяющий выявить сильные и слабые стороны компании, а также возможности и угрозы внешней среды?
6. Какой показатель отражает отношение количества проданных номеров к общему количеству номеров в отеле за определенный период?
7. Как называется подход к управлению, при котором организация рассматривается как система взаимосвязанных процессов?

8. Какая система автоматизирует работу службы приема и размещения гостей в отеле?
9. Как называется система управления взаимоотношениями с клиентами?
10. Какая технология позволяет гостям использовать свои смартфоны как ключи от номера?
11. Как сокращенно называется система управления доходами отеля?
12. Как называется программное обеспечение, которое помогает ресторанам автоматизировать заказы, платежи и управление запасами?
13. Какой термин описывает процесс сбора и анализа больших объемов данных для извлечения ценной информации?
14. Как называется технология, позволяющая проводить онлайн-обучение сотрудников?

15. Как называется документ, регламентирующий действия персонала и гостей при пожаре?
16. Как называется система, которая ограничивает доступ в определенные зоны отеля?
17. Как называется комплект предметов, предназначенных для оказания первой медицинской помощи?
18. Как называется система, которая обнаруживает возгорание и оповещает о нем?
19. Как называется международный стандарт, определяющий требования к системе управления безопасностью пищевых продуктов?
20. Как называется комплекс мер, направленных на защиту информации от несанкционированного доступа?

3 Вопросы на установление соответствия

- 1 Установите соответствие между типом услуги в гостинице и ее описанием

Тип услуги	Описание
1. Основная	А. Услуги, не связанные напрямую с проживанием, но повышающие его комфорт и привлекательность

2. Дополнительная	Б. Услуги, удовлетворяющие главную потребность гостя - проживание
-------------------	---

2 Установите соответствие между инструментом анализа и его назначением

Инструмент анализа	Назначение
1. SWOT-анализ	А. Определение очередности решения проблем
2. Анализ Парето	Б. Выявление сильных и слабых сторон, возможностей и угроз для организации

3 Установите соответствие между типом КРІ и его примером:

Тип КРІ	Пример
1. Финансовые	А. Количество жалоб от клиентов
2. Операционные	Б. Время обслуживания клиента
3. Показатели удовлетворенности	В. Рентабельность продаж

4 Установите соответствие между этапом жизненного цикла услуги и его характеристикой

Этап жизненного цикла услуги	Характеристика
1. Внедрение	А. Стабильный спрос, высокая конкуренция
2. Рост	Б. Вывод услуги на рынок, низкие продажи
3. Зрелость	В. Пик продаж, снижение темпов роста

5 Установите соответствие между типом рынка и его характеристикой:

Тип рынка	Характеристика
1. Монополия	А. Большое количество продавцов, предлагающих схожие товары
2. Олигополия	Б. Несколько крупных компаний контролируют рынок
3. Монополистическая конкуренция	В. Один продавец контролирует весь рынок

6 Установите соответствие между методом ценообразования и его описанием:

Метод ценообразования	Описание
1. Затратный	А. Ориентация на цены конкурентов
2. Рыночный	Б. Установление цены на основе ценности продукта для потребителя
3. Ценностный	В. Расчет цены на основе себестоимости продукции с добавлением желаемой прибыли

7 Установите соответствие между типом программы лояльности и ее описанием:

Тип программы лояльности	Описание
1. Бонусная	А. Предоставление скидок постоянным клиент
2. Дисконтная	Б. Начисление баллов за покупки, которые можно обменять на товары или услуги

8 Установите соответствие между типом программного обеспечения и его функциями:

Тип ПО	Функции
1. PMS	А. Управление взаимоотношениями с клиентами
2. CRM	Б. Автоматизация работы службы приема и размещения гостей
3. Channel Manager	В. Управление продажами номеров на различных онлайн-платформах

9 Установите соответствие между типом данных и его примером:

Тип данных	Пример
1. Структурированные данные	А. Текст отзыва гостя о гостинице
2. Неструктурированные данные	Дата рождения гостя

10. Установите соответствие между типом искусственного интеллекта (ИИ) и его описанием:

Тип ИИ	Описание
1. Машинное обучение	А. Алгоритмы, основанные на нейронных сетях, имитирующих работу мозга человека
2. Экспертные системы	Б. Алгоритмы, которые обучаются на больших объемах данных

4 Вопросы на установление последовательности

1. Расположите этапы процесса бронирования гостиничного номера в правильной последовательности:
 - а) Гость выбирает подходящий номер и тариф.
 - б) Гость вносит данные для бронирования (ФИО, контакты, способ оплаты).
 - в) Гость ищет гостиницу на сайте или в системе бронирования.
 - г) Гость получает подтверждение бронирования.
 - д) Гость выбирает даты проживания.

2. Расположите в правильной последовательности этапы разработки новой услуги для гостиницы:
 - а) Анализ рынка и потребностей клиентов.
 - б) Продвижение и запуск услуги на рынок.
 - в) Оценка эффективности и корректировка услуги.
 - г) Разработка концепции и формата услуги.
 - д) Тестирование услуги на фокус-группе.

3. Расположите этапы обслуживания гостя в ресторане в правильной последовательности:
 - а) Расчет с гостем.
 - б) Встреча гостя и предложение меню.
 - в) Прием и обработка заказа.
 - г) Подача блюд и напитков.
 - д) Уборка стола.

4. Расположите этапы процесса рассмотрения жалобы гостя в гостинице в правильной последовательности:
 - а) Анализ причин возникновения жалобы и принятие мер по их устранению.
 - б) Регистрация и фиксация жалобы.
 - в) Извинения перед гостем и предложение компенсации.
 - г) Выявление причин недовольства гостя.
 - д) Оценка удовлетворенности гостя решением проблемы.

5. Расположите в правильной последовательности этапы проведения SWOT-анализа:

- а) Выявление угроз.
 - б) Анализ сильных сторон.
 - в) Определение возможностей.
 - г) Анализ слабых сторон.
6. Расположите в правильной последовательности этапы разработки маркетинговой кампании для гостиницы:
- а) Определение целевой аудитории.
 - б) Выбор каналов продвижения.
 - в) Постановка целей и задач кампании.
 - г) Оценка результатов кампании.
 - д) Разработка рекламного сообщения.
7. Расположите в правильной последовательности этапы проведения тренинга для персонала гостиницы:
- а) Оценка эффективности тренинга.
 - б) Проведение тренинга.
 - в) Определение целей и задач тренинга.
 - г) Разработка программы тренинга.
 - д) Выбор методов обучения.
8. Расположите этапы внедрения PMS-системы в гостинице в правильной последовательности:
- а) Обучение персонала работе с системой.
 - б) Выбор подходящей PMS-системы.
 - в) Анализ потребностей гостиницы и постановка задач.
 - г) Интеграция PMS-системы с другими системами отеля.
 - д) Установка и настройка системы.
9. Расположите этапы создания сайта для гостиницы в правильной последовательности:
- а) Тестирование и запуск сайта.
 - б) Разработка дизайна сайта.
 - в) Определение целей и задач сайта.
 - г) Наполнение сайта контентом.
 - д) Выбор доменного имени и хостинга.
10. Расположите этапы работы с отзывами гостей в интернете в правильной последовательности:
- а) Анализ отзывов и выявление областей для улучшения.
 - б) Мониторинг отзывов на различных платформах.
 - в) Оперативное реагирование на негативные отзывы.
 - г) Стимулирование гостей к оставлению отзывов.

11. Расположите этапы процесса онлайн-бронирования столика в ресторане в правильной последовательности:

- а) Выбор даты, времени и количества персон.
- б) Подтверждение бронирования рестораном.
- в) Выбор ресторана на сайте или в приложении.
- г) Ввод контактных данных гостя.
- д) Получение гостем подтверждения бронирования.

12. Расположите этапы использования CRM-системы для организации email-рассылки по базе клиентов гостиницы в правильной последовательности:

- а) Сегментация базы клиентов по заданным критериям.
- б) Анализ результатов рассылки.
- в) Создание макета и текста письма.
- г) Настройка параметров рассылки (дата, время, тема письма).
- д) Отправка писем.

13. Расположите этапы разработки мобильного приложения для гостиницы в правильной последовательности:

- а) Разработка дизайна и интерфейса приложения.
- б) Определение функционала приложения.
- в) Тестирование и запуск приложения.
- г) Анализ целевой аудитории и ее потребностей.
- д) Написание программного кода.

14. Расположите этапы внедрения системы электронных замков в гостинице в правильной последовательности:

- а) Интеграция системы с PMS-системой отеля.
- б) Выбор подходящей системы электронных замков.
- в) Установка считывателей и замков на двери номеров.
- г) Программирование карт-ключей для гостей.

15. Расположите этапы проведения инструктажа по пожарной безопасности для персонала гостиницы в правильной последовательности:

- а) Практическая отработка действий при пожаре.
- б) Ознакомление с планом эвакуации.
- в) Объяснение правил использования первичных средств пожаротушения.
- г) Описание основных причин возникновения пожаров.

16. Расположите этапы оказания первой помощи при порезе в правильной последовательности:

- а) Обработать рану антисептиком.
- б) Остановить кровотечение.
- в) Наложить стерильную повязку.
- г) Вызвать скорую помощь, если необходимо.

17. Расположите этапы действий персонала гостиницы при обнаружении бесхозного предмета в правильной последовательности:

- а) Не трогать предмет и не допускать к нему посторонних.
- б) Сообщить о находке службе безопасности или руководству отеля.
- в) Оцепить опасную зону.
- г) Действовать по инструкциям службы безопасности.

18. Расположите этапы проведения эвакуации из гостиницы при пожаре в правильной последовательности:

- а) Сбор гостей в пункте сбора.
- б) Объявление эвакуации по системе оповещения.
- в) Проверка номеров на предмет наличия людей.
- г) Вызов пожарной службы.

19. Расположите этапы проверки безопасности пищевых продуктов в ресторане в правильной последовательности:

- а) Контроль температуры хранения продуктов.
- б) Проверка сопроводительных документов на продукты.
- в) Осмотр продуктов на свежесть и целостность упаковки.
- г) Соблюдение правил личной гигиены персоналом.

20. Расположите этапы реагирования гостиницы на негативный отзыв в интернете в правильной последовательности:

- а) Анализ ситуации и выявление причин негативного отзыва.
- б) Публикация ответа на отзыв от лица гостиницы.
- в) Мониторинг отзывов и обнаружение негативного комментария.
- г) Принятие мер по исправлению ситуации и предотвращению подобных случаев в будущем.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей университетом 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

1. Задача: Гостиница среднего класса сталкивается с низкой загрузкой номеров в межсезонье.

Задание: Предложите 3 идеи дополнительных услуг или акций, которые могли бы привлечь гостей в этот период и увеличить загрузку номерного фонда. Обоснуйте свои предложения.

2. Задача: Гостиница получает негативные отзывы о длительном времени ожидания на стойке регистрации.

Задание: Проанализируйте текущий процесс регистрации гостей и предложите 3 конкретных решения для сокращения времени ожидания и повышения удовлетворенности гостей.

3. Задача: Гостиница планирует внедрить систему электронных ключей.

Задание: Составьте пошаговый план внедрения этой системы, указав ключевые этапы, ответственных лиц и необходимые ресурсы.

4. Задача: В отеле участились случаи жалоб на качество уборки номеров.

Задание: Разработайте систему контроля качества уборки номеров, включающую методы проверки, критерии оценки и систему мотивации персонала.

5. Задача: Конкурирующая гостиница в вашем районе запустила новую услугу – кулинарные мастер-классы для гостей.

Задание: Предложите контрмеры для сохранения конкурентоспособности вашей гостиницы. Разработайте собственную идею новой услуги или акции, которая будет интересна целевой аудитории и выделит вашу гостиницу на фоне конкурентов.

6. Задача: Гостиница, ориентированная на семейный отдых, замечает отток клиентов с детьми.

Задание: Проанализируйте потребности семей с детьми и предложите 3 идеи по улучшению сервиса и инфраструктуры отеля, чтобы привлечь эту категорию гостей.

7. Задача: Гостиница получает жалобы на недостаток информации о предоставляемых услугах.

Задание: Разработайте систему информирования гостей об услугах отеля, используя различные каналы коммуникации (печатные материалы, сайт, мобильное приложение, информационные стойки и т.д.).

8. Задача: Гостиница хочет автоматизировать процесс бронирования номеров.

Задание: Предложите 2-3 варианта программного обеспечения (с кратким описанием), подходящих для решения этой задачи. Обоснуйте свой выбор, указав на преимущества и недостатки каждого варианта.

9. Задача: В ресторане отеля часто возникают ошибки при оформлении заказов и расчете с клиентами.

Задание: Предложите, как использование POS-системы может помочь решить эти проблемы и оптимизировать работу ресторана.

10. Задача: Гостиница планирует запустить рекламную кампанию в социальных сетях.

Задание: Опишите, какие инструменты аналитики в социальных сетях можно использовать для оценки эффективности кампании и принятия решений по ее корректировке.

11. Задача: В гостинице произошла утечка конфиденциальных данных гостей.

Задание: Разработайте план действий по устранению последствий инцидента и предотвращению подобных ситуаций в будущем. Какие меры кибербезопасности необходимо усилить?

12. Задача: Руководство гостиницы хочет повысить квалификацию персонала в области работы с новыми IT-системами.

Задание: Предложите несколько вариантов обучения сотрудников (онлайн-курсы, тренинги, стажировки), которые помогут им освоить необходимые навыки и знания. Обоснуйте свой выбор.

13. Задача: Гостиница хочет повысить эффективность работы службы хаускипинга с помощью IT-решений.

Задание: Изучите доступные на рынке программные продукты для автоматизации работы хаускипинга и предложите наиболее подходящий вариант для данной гостиницы. Обоснуйте свой выбор.

14. Задача: Гостиница хочет использовать технологию чат-ботов для улучшения обслуживания гостей.

Задание: Опишите, какие функции может выполнять чат-бот в гостинице и какие преимущества это даст гостям и персоналу.

15. Задача: В отеле запланирована пожарная учебная тревога.

Задание: Разработайте план проведения этой тревоги, включая действия персонала и гостей, а также меры безопасности.

16. Задача: Гость отеля получил пищевое отравление, предположительно, после ужина в ресторане отеля.

Задание: Опишите алгоритм действий персонала в этой ситуации. Какие меры необходимо предпринять для выяснения причин произошедшего и предотвращения подобных случаев?

17. Задача: В гостинице произошла кража имущества гостя из номера.

Задание: Опишите порядок действий персонала в этой ситуации. Какие меры необходимо предпринять для расследования инцидента и помощи гостю?

18. Задача: В гостинице планируется проведение массового мероприятия с большим скоплением людей.

Задание: Разработайте план мероприятий по обеспечению безопасности участников и гостей мероприятия. Какие меры безопасности необходимо предусмотреть?

19. Задача: В гостинице наблюдается высокая текучесть кадров среди сотрудников службы безопасности.

Задание: Проанализируйте возможные причины такой ситуации и предложите меры по снижению текучести кадров и повышению привлекательности работы в службе безопасности отеля.

20. Задача: Гостиница расположена в сейсмически опасной зоне.

Задание: Разработайте инструкцию для персонала и гостей о правилах поведения при землетрясении.

21. Задача: В гостинице отсутствует система видеонаблюдения.

Задание: Подготовьте обоснование для руководства отеля о необходимости установки системы видеонаблюдения. Какие аргументы в пользу этого решения вы можете привести?

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.