

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 07.11.2024 16:57:47

Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании
ЦМК по профессиональным модулям
Протокол №1
От «30» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург
2023

Автор(ы)–составител(и):
Кулик Анна Эдуардовна, преподаватель ФСПО, Председатель Цикловой
(методической) комиссии

Дочкина Анна Александровна, к.э.н., доцент.

Рецензент:
зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор
Морозова Марина Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине | 4 |
| 2. Оценочные средства по дисциплине | 6 |
| 2.1 Текущий контроль..... | 6 |
| 2.2 Промежуточная аттестация..... | 11 |
| 3. Описание системы оценивания, шкала оценивания..... | 26 |

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине - перечень компетенций с указанием индикаторов достижения результатов освоения дисциплины, как отдельного элемента ОП

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|------------|--|---|
| ОК 01 | распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; | алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | выстраивать траектории профессионального и личностного развития | возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04 | организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | психология коллектива; |
| ПК 1.1. | планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы | методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 3.1. | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, | структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; |
| ПК 4.1. | оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; | структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; |
| ПК 1.2. | проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы | правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами |

| | | |
|---------|---|---|
| | службы; | гостиницы, поставщиками и подрядчиками). |
| ПК 3.2. | организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; | кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; |
| ПК 4.2. | проводить обучение, персонала различных служб гостиницы | методику проведения тренингов для персонала |
| ПК 1.3. | контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; |
| ПК 2.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы | критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг |
| ПК 3.3. | контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; | принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; |
| ПК 4.3. | оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; | критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; |

2. Оценочные средства

2.1 Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля

Введение. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине;

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства

Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела

Вопросы для подготовки:

1. Цели, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гост бизнеса.
2. Понятие менеджмента, сущность и характерные черты.
3. Особенности менеджмента в сфере гостиничного сервиса.
4. Эволюция менеджмента: административная школа менеджмента.
5. Эволюция менеджмента: школа научного управления
6. Основные направления менеджмента в гостиничном сервисе

Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом

Задание. Дать характеристику типовой структуры гостиничного комплекса



Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация

Задача. Определите средний чек ресторана, если известно, что:

- месячный объем оказанных услуг составил – 1 300 000 руб.;

- среднее количество посетителей в день 50 человек;
 - ресторан работает с одним выходным в неделю (понедельник);
- Решение:** средний чек = V/N , где: V - месячный объем оказанных услуг;
 N – число посетителей в месяц.
 $N = n * R$, где: R – количество рабочих дней в году; n – среднеедневное число посетителей.
Т.о., средний чек = $V/N = V / (n * R) = 1300\ 000 / (50 * 26 \text{дн.}) = 1000$ руб.

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Ситуация 1. Вы - служащий службы приема и размещения и на ночном дежурстве. Где-то к полуночи в гостиницу возвращается гость из 203-го номера. Это приятного вида человек, но сейчас немножко выпивший. Он останавливается перед вами, чтобы получить ключ от своего номера. По всему видно, что ему хочется поговорить. «В вашем городе приятно», - говорит он. Вы отвечаете: «Да, это так». Гость продолжает: «Люди у вас очень приятные». У вас спешные служебные дела и вы хотите их закончить. С другой стороны, вы не хотите обидеть гостя.

Напишите и поделитесь с Вашими коллегами следующим: Что точно Вы скажите гостю? Какие невербальные (несловесные) сигналы будете использовать?

Ситуация 2. Вы стали работником службы приема и размещения в гостинице Махачкалы. Остановившийся в Вашем отеле гость из Болгарии сдает Вам ключ от номера и спрашивает Вас: «Что можно посмотреть в Вашем городе? Что бы Вы ему предложили?» Напишите и обсудите эту ситуацию с Вашими коллегами.

Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления

Вопросы для подготовки:

1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса
2. Основные понятия и объекты управления в гостиничном менеджменте
3. Внутренняя среда организации. Элементы организации: цель.
4. Внутренняя среда организации. Элементы организации: персонал.
5. Внутренняя среда организации: организационная структура.
6. Внутренняя среда организации: управление.
7. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты
8. Внешняя среда организации. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы
9. Внешняя среда организации. Факторы среды косвенного воздействия: социально-культурные факторы, международные события.
10. Организация как объект менеджмента. Сущность стратегического менеджмента

Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием

Задача. Номерной фонд отеля составляет 1000 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 15000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Решение: оборачиваемость (v) = f/N , где: N – число посетителей в месяц; f – номерной фонд отеля. $N = Q/n$, где: Q – число посетителей за сезон, n – количество месяцев в сезоне. $N = 15000/5 = 3000$ чел./мес. Т.о., оборачиваемость (v) = $1000/3000 = 1/3$ мес., т.е. – 10 дней.

Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы.

Задание. Определить вид методов управления, характерные черты, преимущества и недостатки. В каком случае возможно оптимальное применение?

Исходные данные: формы проявления методов управления:

- обязательное предписание (приказ, запрет и т.п.);
- согласительные формы (консультация, разрешение компромиссов);
- рекомендации, пожелания (совет, разъяснение, предложение).

Задание. Определить вид методов управления, характерные черты, преимущества и недостатки. В каком случае возможно оптимальное применение?

Исходные данные: формы проявления методов управления:

- Устав организации;
- Положение о персонале;
- Должностные инструкции;
- технологическая карта /технологическое задание.

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении

Задание. Определить оптимальную последовательность элементов процесса принятия управленческих решений:

- 1) контроль;
- 2) реализация решений;
- 3) окончательный выбор решения;
- 4) определение альтернатив;
- 5) диагностика проблемы;
- 6) выявление ограничений.

Задание. Применить управленческое решение в перечисленных проблемных ситуациях.

Задание выполнить в таблице.

1. Снижение конкурентоспособности фирмы.
2. Ухудшение качества продукции.

| Диагностика проблемы | | | |
|--------------------------|---|---------------------|-----------------------|
| Установление ограничений | Определение альтернативных решений и их преимуществ и недостатков | Окончательный выбор | Исполнение и контроль |
| | | | |
| | | | |

Тема 2.6. Управление организационным поведением

Задание. Определить вид методов управления, характерные черты, преимущества и недостатки. В каком случае возможно оптимальное применение?

Исходные данные: формы проявления методов управления: планирование социального развития трудовых коллективов, убеждение как метод воспитания и формирования личности, экономическое соревнование, критика и самокритика, производственные совещания, которые выступают как метод управления и как форма участия трудящихся в управлении, ритуалы и обряды.

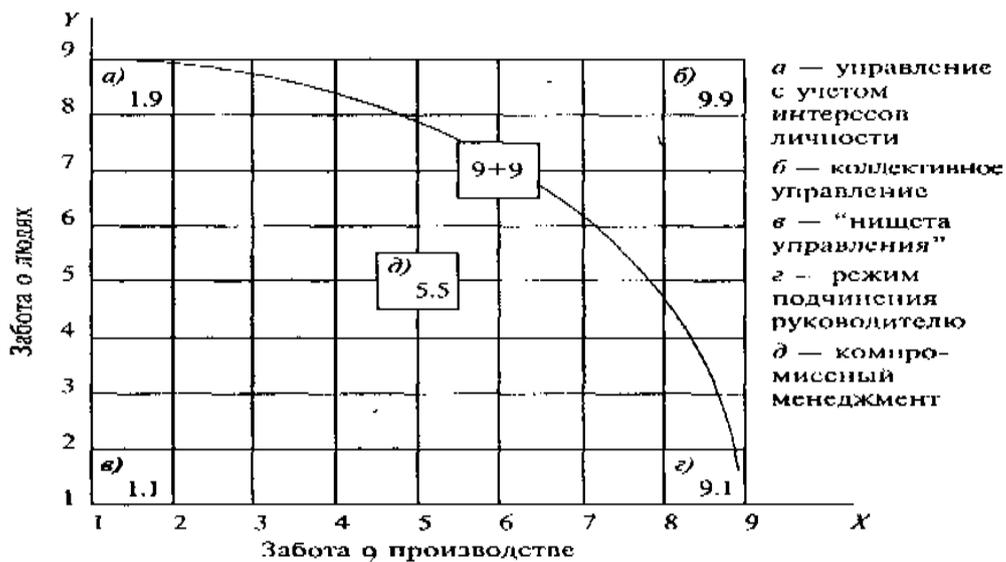
Задание. Определить стиль управления, характерные черты, преимущества и недостатки. В каком случае возможно оптимальное применение?

Исходные данные: централизация власти в руках одного руководителя, ставка на администрирование и ограниченные контакты с подчиненными. Такой менеджер единолично принимает (или отменяет) решения, не давая возможности проявить инициативу подчиненным. Он категоричен, часто резок с людьми, всегда что-нибудь приказывает, распоряжается, наставляет, но никогда не просит. Для него характерны догматизм и стереотипность мышления. Все новое воспринимается им с осторожностью или вообще не воспринимается, так как в управленческой работе он практически пользуется одними и теми же методами.

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

Задание. Дать характеристику стилям управления по Управленческой решетке Блейка – Моутона.



Задание. Дать характеристику персоналу гостиничных предприятий.

Исходные данные: Среди специалистов в области гостиничного и ресторанного менеджмента популярна классификация персонала контактных служб, которая включает следующие типы:

- 1) "замороженные" —
- 2) "гастрофабрика" —
- 3) "дружеский хаос" —
- 4) «высокий класс» — .

Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Задание. Определение соответствия качеств исполнителя требованиям должности: разработать критерии оценки персонала по данным:

| | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Дисциплина. | Профессиональные знания |
| Лояльность. | Руководящие навыки. |
| Качество выполняемых работ. | Творческие способности. |
| Объем выполняемых работ. | Умение контролировать эмоции. |

Задание. Анализ состава личностных качеств персонала гостиницы: подготовить решение по ситуации.

Исходная ситуация: Сотрудник был принят на работу в качестве менеджера по продажам. При этом он не обладает нужным уровнем коммуникабельности и организаторскими способностями, но зато его умение анализировать и уровень знаний логистики — выше среднего. В ходе оценки компетенций его показатели в продажах оценены только на три балла по результативности и по личностным характеристикам, а уровень профессионализма и психоэмоциональные качества — на пять баллов.

Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах

Задание. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице - подготовить пошаговую программу адаптации нового специалиста.

Исходная ситуация: в организацию гостиничного бизнеса пришел выпускник института на вакантное место менеджера службы приема и размещения.

Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы

Задание. Составить оценочный лист для позиции-горничная, отель 3 звезды.

Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы

Задание. Разработка мероприятий по выбору форм обучения - определить оптимальные формы обучения персонала предприятия.

Исходная ситуация. В компании в целом требуется повысить уровень владения английским языком в связи с выходом на новый рынок. Аттестация выявила, что одним сотрудникам нужно расширить профессиональную лексику, другим — начать учить язык с нуля, третьим — улучшить разговорные навыки с применением профессиональной лексики.

Задание. Разработка личного резюме.

Исходная ситуация: Вам предстоит выбрать место работы для потенциального трудоустройства в период зимних каникул. Подготовьте вариант резюме для предоставления в выбранную вами организацию.

2.2. Промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень вопросов для подготовки к зачету (дифференцированный зачет)

1 вариант - Устный ответ по билетам.

Вопросы к зачету

1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
2. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц.
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.
5. Понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
6. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
7. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием
8. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
9. Принципы управления.
 10. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки.
11. Формальная и неформальная организация.
12. Внутренняя среда гостиничного предприятия.
13. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия.
14. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
15. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия
16. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.
17. Особенности общих и специальных функций.
18. Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.
19. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.
20. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
21. Функция организации: понятие, сущность.
22. Распределение задач в организации.
23. Сущность делегирования.
24. Содержание и виды полномочий и ответственности.

25. Пределы полномочий.
26. Формы и виды разделения труда в организации.
27. Сущность и виды нормирования труда.
28. Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
29. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
30. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
31. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.
32. Виды и функции уровней управления.
33. Централизация и децентрализация управления.
34. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
35. Линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
36. Понятие и назначение мотивации.
37. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
38. Мотивационный процесс.
39. Формы материальной и нематериальной мотивации персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
40. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.
41. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.
42. Психология коллектива
43. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.
44. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
45. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы
46. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.
47. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
48. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.
49. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
50. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
51. Эффективность различных стилей управления.
52. Типы решений.
53. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
54. Методы и уровни принятия решений.
55. Рациональное решение и этапы его разработки
56. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.
57. Организация и контроль за исполнением решений.
58. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности).

59. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.
60. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
61. Условия эффективного общения.
62. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.
63. Организационное поведение. Правила управления.
64. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.
65. Планирование работы менеджера.
66. Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
67. Затраты и потери рабочего времени.
68. Основные направления совершенствования труда.
69. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
70. Понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
71. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
72. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
73. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса.
74. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
75. Структурное подразделение. Виды подходов. Укомплектование.
76. Цели, функции и принципы управления персоналом.
77. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
78. Категории персонала гостиницы.
79. Основные требования к персоналу гостиницы.
80. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
81. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
82. Планирование расходов на персонал.
83. Нормирование и учет численности персонала.
84. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале
85. Правила найма.
86. Правила отбора.
87. Кадры для предприятий.
88. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.
89. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
90. Набор персонала: понятие, виды, методы.
91. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
92. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы
93. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.

94. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.
95. Виды персонала. Понятие персонала.
96. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.
97. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.
98. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.
99. Методика оценки качеств менеджера.
100. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

2.2.2 Второй вариант – Тестирование.

1. В каком году были открыты первые европейские кофейни?
 - а) **1652г**
 - б) 1667г
 - в) 1668г
 - г) 1703г

2. Как назывался первый ресторан, открытый в 1553г в Париже?
 - а) **«Тур де Аржан»**
 - б) «Мулен де ла Галет»
 - в) «Aquarius»
 - г) «Piccolo Teatro»

3. Составляющими гостиничного продукта являются ..., , питание, дополнительные услуги
Ответ: **размещение**

4. В каком городе было зафиксировано самое быстрое гостиничное обслуживание?
 - а) Париж
 - б) **Токио**
 - в) Амстердам
 - г) Берлин

5. Первые таверны появились в ...
 - а) **Древней Греции**
 - б) Древнем Риме
 - в) Египте
 - г) Финикии

6. Первые постоянные дворы появились в ...
 - а) Древней Греции
 - б) **Древнем Риме**
 - в) Египте
 - г) Финикии

7. Когда появились на Руси первые постоянные дворы?
- a) **XII—XIII вв.**
 - b) XI—XII вв.
 - c) X—XI вв.
 - d) XIII—XIV вв.
8. Первые постоянные дворы на Руси назывались:
- a) **ямами**
 - b) станциями
 - c) гостинными дворами
 - d) усадьбами
9. В XV веке на Руси, постоянные дворы создавались при ...
- a) **почтовых станциях**
 - b) гостинных дворах
 - c) монастырях
 - d) тавернах
10. В XV веке на Руси постоянные дворы находились в ведении:
- a) **Ямского приказа**
 - b) Губернатора
 - c) Уездного начальника
 - d) Церкви
11. Как называлось на Руси в XV веке центральное государственное учреждение, ведающее организацией перевозок, службой ямщиков и др.
- a) **Ямской приказ**
 - b) уездная служба
 - c) почтовая служба
 - d) министерство путей сообщения
12. малые или средние гостиничные предприятия, расположенные у автомагистралей:
- a) Мотель
 - b) Отель-курорт
 - c) Ротель
 - d) Ботель
13. малые или средние предприятия, обычно располагающиеся в центре города:
- a) **Отель-люкс**
 - b) Гостиница-апартамент (апарт-отель)
 - c) Отель-курорт
 - d) Пансион
14. Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется оборудованное судно:

- a) Флотель
- b) Ботель
- c) Отель-гарни
- d) Гостиница (среднего класса)

15. Гостиницы малой или средней вместимостью расположенные в пригороде или сельской местности:

- a) **Частная гостиница типа «ночлег и завтрак»**
- b) Гостиница экономического класса
- c) Флайтель
- d) Гостиница-апартамент

16. Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации различных процессов:

- a) производственного
- b) торгового
- c) сервисного
- d) **все ответы верны**

17. Гостиничные предприятия в первую очередь ориентируются на:

- a) **сбыт**
- b) производство
- c) маркетинг
- d) услуги

18. При рассмотрении гостиничных услуг как продукта выделяют:

- a) **3 уровня услуг**
- b) 2 уровня услуг
- c) 4 уровня услуг
- d) 5 уровней услуг

19. Гостиничный продукт включает в себя услуги:

- a) **материальные и нематериальные**
- b) основные и дополнительные
- c) платные и бесплатные
- d) сезонные и круглогодичные

20. Составляющая гостиничного продукта, которая имеет кратковременное воздействие на клиента и ведет к принятию решения о покупке:

- a) **материальная**
- b) нематериальная

21. Составляющая гостиничного продукта, которая имеет длительное воздействие на клиента и влияет на восприятие качества продукта.

- a) материальная
- b) **нематериальная**

22. Материальная сторона гостиничного обслуживания называется:

- a) **«hard» – продукт**
- b) «soft» – продукт

23. Нематериальная сторона гостиничного обслуживания называется:

- a) «hard» – продукт
- b) **«soft» – продукт**

24. Гостиничные предприятия классифицируют чаще всего по следующим критериям:

- a) функциональное назначение;
- б) продолжительность работы;
- в) обеспечение питанием;
- г) уровень цен;
- д) месторасположение
- ж) все ответы верны;**

25. По месту расположения гостиницы могут быть: (2 ответа)

- a) **расположенные в черте города;**
- б) расположенные за чертой города;
- в) **расположенные в горах;**
- г) односезонные
- д) бюджетные

26. По продолжительности работы гостиницы подразделяют на: (не менее 3 вариантов)

- a) работающие ½ дня;
- б) **работающие круглогодично;**
- в) работающие по ночам;
- г) **односезонные;**
- д) **работающие два сезона;**
- ж) все ответы верны;

27. По уровню цен на номера гостиницы различают: (2 ответа)

- a) эконом-класса;
- б) **средние;**
- в) **фешенебельные;**
- г) бизнес-класса;
- д) класса «люкс»

28. В какой стране используется система букв (А,В,С,Д) для классификации гостиниц:

- a) Италия;
- б) Франция;

- c) Греция;
- d) Испания

29. Гостиничные номера классифицируют по:

- a) числу мест;
- b) количеству комнат;
- c) назначению
- d) **все ответы верны**

30. Пиктограммы – это...

- a) **условные рисунки, для информирования и ориентации туристов в гостинице**
- b) наскальные изображения
- c) знаки дорожного движения данного государства
- d) личные данные туриста при его регистрации

31. Единая система стандартизированной информации на европейском гостиничном рынке, состоящая из большого количества условных рисунков – это...

- a) **пиктограммы**
- b) система бронирования номеров
- c) система рейтинга качества услуг
- d) информационный портал

32. Цель системы стандартизированной информации состоит:

- a) облегчить туристам пребывание в Европе,
- b) преодолеть существующие проблемы в чтении путеводителей, каталогов, проспектов, связанных с предприятиями размещения
- c) **все ответы верны**

33. Единая система стандартизированной информации на европейском гостиничном рынке (SIS — Standardized Information System) принята –

- a) **Советом Министров Европейского сообщества**
- b) Генеральной Ассамблеей ЮНВТО
- c) Международная гостиничная ассоциация
- d) Советом безопасности ООН

34. Классификация гостиниц в Российской Федерации осуществляется на основании:

- a) **ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»**
- b) Французской системы звезд
- c) комфорта и уровня обслуживания
- d) лицензии и аккредитации

35. В каком году в РФ разработано «Положение о критериях классификации гостиниц», «Критерии классификационных требований к гостиницам (мотелям)

Российской Федерации»

- a) **1994г.**
- b) 1986г.
- c) 2002г.
- d) 2007г.

36. Какая система классификации гостиниц по уровню комфорта принята в Великобритании?

- a) система звезд
- b) **система корон**
- c) буквенное обозначение
- d) система бриллиантов

37. Сколько обязательных и независимых от класса гостиничного предприятия критериев устанавливает Немецкая классификация?

- a) **22**
- b) 12
- c) 17
- d) 5

38. Класс гостиничного предприятия согласно Немецкой классификации зависит от количества ...

- a) **оказываемых дополнительных (факультативных) услуг**
- b) номеров в отеле
- c) обслуживающего персонала
- d) апартаментов

39. В США классификация гостиниц утверждена ...

- a) Сенатом США
- b) Ассоциацией гостиничных предприятий
- c) **нет официально утвержденной правительством классификации**
- d) UNWTO

40. Сколько уровней управления гостиницей существует:

- 1) 2 уровня
- 2) **3 уровня**
- 3) 4 уровня

41. Метрдотели и старшие официанты относятся к:

- a) высшему уровню управления отелем
- b) **низовому уровню управления**
- c) среднему уровню управления

42. Основное рабочее время управленцы высшего звена тратят на принятие.....

Ответ: стратегических решений

43. Совокупность определенных условий и рабочих правил для выполнения конкретных процедур и операций по обслуживанию, расположенные в определенной последовательности в пространстве и во времени:

Ответ: Технология обслуживания

44. Гости в отеле обслуживаются:

- a) **по замкнутому технологическому циклу**
- b) по очередности поступления
- c) сначала «V.I.P.», затем стандарт класса
- d) с 7.00 до 22.00

45. Что является современной концепцией обслуживания в гостинице?

- a) **Забота о постояльце**
- b) высокое качество по доступной цене
- c) индивидуальный подход к каждому
- d) «all inclusive»

46. Кем представлен высший уровень управления гостиницей? Владельцем и ...

Ответ: Генеральным директором

47. Менеджерами среднего звена управления принимаются решения...

- a) стратегической направленности
- b) **тактического характера**
- c) оперативного управления
- d) текущие

48. Владельцем отеля может быть ...

- a) частное лицо
- b) корпорация
- c) **оба ответа верны**

49. Обязательные к исполнению технологические предписания по всем операциям на объекте включают в себя -...

- a) **стандартные технологии обслуживания**
- b) индивидуальные технологии
- c) массовые технологии
- d) гибкие технологии

50. Что относится к формам предприятия управления гостеприимства:

- a) **управление по контракту;**
- b) **управление через договор франчайзинга;**
- c) **аренда**

г) самоуправление

51. Когда Хоурд Джонсон начал управлять своими отелями?

- а) 1927г;
- б) 1815;
- в) 1999г;
- г) 1920г;

52. С начала какого года получило широкое распространение управление по контакту:

- а) 1930;
- б) 1970;
- с) 1825;
- д) 1999;

53. минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг необходим для ...

- а) **обеспечения обслуживания по замкнутому циклу**
- б) работы 24 часа в сутки
- с) получения максимальной прибыли
- д) получения высокой категории классности

54. Основные службы гостиницы, которые непосредственно контактируют с гостем во время обслуживания, называются ...

Ответ: Front-office (фронт офис)

55. Подразделения отеля, обеспечивающие его функционирование и техническое обслуживание, не входя в непосредственный контакт с клиентом, называются ...

- а) reception
- б) housekeeping
- с) technical-service
- д) **back-office**

56. К подразделению «back-office» отеля относится ...

- а) рецепция
- б) ресторан
- с) **бухгалтерия**
- д) spa-центр
- е) прачечная
- г) **ремонтная служба**

57. К подразделению «front-office» отеля относится ...

- а) служба программного и информационного обеспечения
- б) служба обслуживания лифтов
- с) прачечная

d) **лобби-бар**

58. Какое из ниже перечисленных предприятий не относится по характеру к торгово-производственной деятельности?

- a) Ресторан
- b) Кафе
- c) **Гостиница**
- d) Бар

59. Как называется предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления?

- a) Кафе
- b) **Ресторан**
- c) Закусочная
- d) Бар

60. Какое предприятие питания изготавливает и организует потребление на месте, различных блюд и закусок не сложного приготовления, бульонов, холодных напитков, горячих напитков, мучных кондитерских изделий?

- a) Ресторан
- b) Кафе
- c) **Закусочная**
- d) Бар

61. Каких предприятий питания в зависимости от месторасположения не существует?

- a) Городские рестораны
- b) Вокзальные рестораны
- c) **Школьные рестораны**
- d) Рестораны на теплоходах

62. Какой из перечисленных ниже видов ресторанов не относится к классификации ресторанов в зависимости от месторасположения?

- a) Вагоны-рестораны
- b) Рестораны на теплоходах
- c) **Рестораны на самолетах**
- d) Рестораны для автотуристов

63. В каком из помещений, обычно располагается лобби-бар?

- a) **Вестибюль**
- b) Ресторан
- c) Гостевая комната
- d) Банкетный зал

64. Какие две большие категории предприятия питания можно выделить в зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции? (2 ответа)

- a) **Полносервисные**
- b) Общедоступные
- c) **Специализированные**
- d) индивидуальные

65. Какая вместимость характерна для ресторанов?

- a) От 50 до 150 мест
- b) **От 50 до 500 мест**
- c) От 150 до 500 мест
- d) От 500 мест и более

66. Что из ниже перечисленных не относится к формам обслуживания предприятий питания?

- a) Предприятия самообслуживания
- b) С частичным обслуживанием официантами
- c) **Частичное самообслуживание**
- d) С полным обслуживанием официантами

67. Какой категории предприятий питания по времени обслуживания не существует?

- a) Постоянно действующие
- b) Сезонные
- c) **Работающее только в дневное время**
- d) Работающие в дневное и ночное время

68. На какие категории подразделяются предприятия питания по уровню обслуживания?

- a) люкс
- b) высшая
- c) первая
- d) **все ответы верны**

69. Где располагается мини-бар?

- a) **гостевая комната**
- b) спра-центр
- c) конференц-зал
- d) ресторан

70. Совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами это - ...

- a) **организационная структура управления**
- b) организационные коммуникации
- c) производственные подразделения
- d) аппарат управления

71. Структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления либо их часть это - ...

- a) **звенья управления**
- b) аппарат управления
- c) служба контроля качества
- d) штабной аппарат

72. Совокупность звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей это -...

- a) **уровень управления**
- b) аппарат управления
- c) иерархия управления
- d) система управления

73. Все структурные подразделения отеля делятся на две группы:

- a) **front-office и back-office**
- b) рецепция и служба горничных
- c) спа-центр и лобби-бар
- d) кухня и ресторан

74. Цепи независимых гостиничных предприятий ...

- a) имеют общего владельца
- b) **используют общую систему бронирования, концепцию маркетинга и рекламы**
- c) объединены под руководством фирмы, предоставляющей управленческие услуги
- d) обязательно находятся под управлением владельца компании

75. Корпоративные гостиничные цепи ...

- a) **имеют общего владельца**
- b) используют общую систему бронирования, концепцию маркетинга и рекламы
- c) объединены под руководством фирмы, предоставляющей управленческие услуги
- d) обязательно находятся под управлением владельца компании

76. Классификацию гостиничных цепей предложила ...

- a) **Международная гостиничная ассоциация**
- b) Международная корпорация «Ведущие отели мира»
- c) Международная организация «Привилегированные отели и курорты мира»
- d) UNWTO

77. Международная гостиничная ассоциация функционирует с ...

- a) **1968г.**
- b) 1970г.
- c) 1975г.
- d) 1980г.

78. Вопросами координации функционирования гостиничных цепей и ассоциаций независимых гостиниц и ресторанов в Европе занимается ...

- a) **Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов ЕЭС**
- b) Международная гостиничная ассоциация
- c) UNWTO
- d) Международная гостиничная ассоциация «Тишайшие отели мира»

79. Крупнейшим сегментом рынка общественного питания являются:

- a) **гамбургерные ресторанные цепи**
- b) подрядчики
- c) сети пиццерий
- d) рестораны в торговых центрах

80. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа.

Укажите реквизиты, которые включает в себя произвольная характеристика герб РФ;

- a) герб РФ;
- b) название вида документа;
- c) указание должности;
- d) наименование организации
- e) текст характеристик

Ответ: b, c, d, e

81. Дополните текст.

Основные документы для эффективного управления персоналом — это _____, приказы о приеме на работу, штатное расписание, трудовая книжка.

Ответ: трудовой договор

82. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

| Служба | Функциональное назначение |
|-------------------------------|---|
| 1. Служба номерного фонда | a) одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств. |
| 2. Служба приема и размещения | b) создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства |
| 3. Служба безопасности | c) важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений |
| 4. Техническая служба | d) это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Ответ: 1С, 2D, 3А, 4В

83. Соотнесите следующие типы документов с их характеристиками:

1. Приказ
 2. Протокол
 3. Справка
-
- a. Документ, фиксирующий ход собрания или заседания
 - b. Документ, содержащий информацию о чем-либо, подтвержденную подписью и печатью
 - c. Документ, содержащий указания или решение руководства

Ответ: 1С, 2А,3В

84. Сопоставьте понятия:

1. Мотивационная программа
 2. Карьерный рост
 3. Бонусная система
-
- А) Улучшение условий труда
 - В) Повышение заработной платы
 - С) Продвижение по службе

Ответ: 1А , 2С, 3В

85. Установите соответствие между уровнем управления и должностью:

- 1.Высший
 - 2.Средний
 - 3.Низовой
-
- А) Старший портье
 - Б) Генеральный директор
 - В) Операционный менеджер

Ответ: 1Б, 2В,3А

86. Укажите верную последовательность тарифов питания с учетом увеличения оказываемых услуг включенных в стоимость:

- 1 All Inclusive
- 2 Half Board
- 3 Room only
- 4 Full Board
- 5 Bed and breakfast

Ответ: 35241

87. Установите последовательность этапов в принятии решения:

- 1.Разработка вариантов. Предложение разных сценариев действий.
- 2.Оценка вариантов. Сравнение сценариев по затратам и потенциальному эффекту, выбор лучшего варианта.

3. Диагностика проблемы. Поиск проблем в работе или постановка цели, сбор полной и достоверной информации о проблеме.

4. Реализация. Реализация выбранного сценария и оценка его эффективности.

Ответ: 3124

88. Сопоставьте понятия:

1. Роль в команде
2. Функция
3. Ответственность

А) Лидер

Б) Принятие стратегических решений

В) За результаты работы команды

Ответ: 1В, 2А,3Б

89. Сопоставьте понятия:

1. Мероприятие
2. Цель
3. Практика

А)Тимбилдинг

Б)Укрепление командного духа и взаимодействия

В)Коллективные тренинги и игры

Ответ: 1А, 2Б, 3В

90. Сопоставьте понятия:

1. Профессиональное обучение
2. Развитие персонала
3. Адаптация персонала

А) Повышение квалификации персонала

В) Обучение новым навыкам и знаниям

С) Обучение специфическим навыкам

Ответ: 1В ,2А,3С

91. Сопоставьте характеристики лидера с его действиями в команде.

1. Открытость и поддержка идей членов команды
2. Диктаторский стиль руководства
3. Возможность для каждого члена команды высказать свое мнение

А. Стремление к сотрудничеству и поддержке коллективных решений

Б. Одностороннее принятие решений и отсутствие диалога с командой

В. Уважение к мнению каждого члена команды и учет его точки зрения

Ответ: 1А,2Б,3В

92. Выберите один вариант ответа:

Какие факторы следует учитывать при принятии решения о внедрении программы обучения персонала на гостиничном предприятии?

- 1) Улучшение качества обслуживания
- 2) Увеличение затрат на заработную плату
- 3) Цвет ковра в номерах

93. Дополните текст.

Система корон - это система классификации гостиниц по уровню комфорта, которая принята в _____.

Ответ: Великобритания

94. Дополните текст.

Номер студия отличается наличием _____

Ответ: Мини-кухня

95. Прочитайте текст, дополните список.

К формам предприятия управления гостеприимства относятся

- а) управление по контракту;
- б) управление через договор франчайзинга;
- в) _____

Ответ: аренда

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1 Критерии оценки уровня овладения студентами компетенциями на этапе сдачи зачета по дисциплине

- **оценка «отлично»** ставится в том случае, если обучающийся демонстрирует глубокие знания изученного материала, грамотно и логично излагает его, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, изучил основную и дополнительную литературу, умеет самостоятельно излагать ее содержание, делать обобщения и выводы;
- **оценка «хорошо»** ставится в том случае, если обучающийся твердо усвоил программный материал, излагает его грамотно и по существу, однако допускает отдельные неточности и пробелы в знаниях;
- **оценка «удовлетворительно»** ставится в том случае, если обучающийся усвоил только основную часть программного материала, допускает неточности, непоследовательность в изложении материала, затрудняется сделать обобщения и выводы, применить знания к анализу современной действительности;
- **оценка «неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, проявляет неуверенность при ответах на дополнительные и наводящие вопросы.

3.2 Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточная аттестация при тестировании производится в соответствии с универсальной шкалой (таблицей)

| | |
|--------------------------|---|
| Процент результативности | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений |
|--------------------------|---|

| (правильных ответов) | балл (отметка) | Вербальный аналог |
|----------------------|----------------|---------------------|
| 90 - 100 | 5 | отлично |
| 80 – 89 | 4 | хорошо |
| 50 - 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 50 | 2 | неудовлетворительно |