

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 03.06.2024 10:46:04

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):

Фомина Нина Николаевна, 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 их преимуществ и недостатков	Окончательный выбор	Исполнение и контроль



- 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:
  - а) транспорт, питание, размещение
  - б) **размещение, питание, дополнительные услуги**
  - в) регистрация, услуги портье, уборка номеров
  - г) размещение, транспорт, развлечения
  
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**

**b) Древнем Риме**

c) Египте

d) 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:

- а) Италия;
- б) Франция;
- г) **Греция;**
- д) Испания

29. Гостиничные номера классифицируют по:

- а) числу мест;
- б) количеству комнат;
- с) назначению
- д) **все ответы верны**

30. Пиктограммы – это...

- а) **условные рисунки, для информирования и ориентации туристов в гостинице**
- б) наскальные изображения
- с) знаки дорожного движения данного государства
- д) личные данные туриста при его регистрации

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

- а) **пиктограммы**
- б) система бронирования номеров
- с) система рейтинга качества услуг
- д) информационный портал

32. Цель системы стандартизированной информации состоит:

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

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

- а) **Советом Министров Европейского сообщества**
- б) Генеральной Ассамблеей ЮНВТО
- с) Международная гостиничная ассоциация
- д) Советом безопасности ООН

34. Классификация гостиниц в Российской Федерации осуществляется на основании:

- а) **ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»**
- б) Французской системы звезд
- с) комфорта и уровня обслуживания
- д) 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:

- a) **принятие стратегических решений**
- b) отдачу распоряжений
- c) принятие оперативных решений
- d) исполнительские работы

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

- a) **Технология обслуживания**
- b) процесс обслуживания
- c) ассортимент услуг
- d) качество 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?

- a) **Владельцем и Генеральным директором**
- b) Менеджером департамента
- c) Главным менеджером отеля
- d) Старшим портье

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;
- б) управление через договор франчайзинга;
- в) аренда
- г) **все варианты верны;**

51. Когда Хоурд Джонсон начал управлять своими отелями?

- a) **1927г;**
- б) 1815;
- в) 1999г;
- г) 1920г;

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

- a) 1930;
- б) **1970;**
- с) **1825;**
- д) **1999;**

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

- a) **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 ...

- a) **front-office**
- б) back-office
- с) reception
- д) housekeeping

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

- a) reception
- б) housekeeping
- с) **technical-service**

**d) back-office**

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

- a) рецепция
- b) ресторан
- c) бухгалтерия**
- d) spa-центр

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

- a) служба программного и информационного обеспечения
- b) служба обслуживания лифтов
- c) 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) spa-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. Вопросы 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-контракторы
  - c) сети пиццерий
  - d) рестораны в торговых центрах

### **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 (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	Вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
50 - 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно