

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.02.2024  
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**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены  
решением учебно-методической  
комиссии по направлению  
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол №5  
от «19 » февраля 2024г

## КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Б1.О.25 Операционный менеджмент гостиничного размещения

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и):  
Доцент кафедры УСТИГБ к.т.н., доцент Черноморец А.Б.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

	Код компетенции	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды контроля в гостиничных подразделениях:1. Предварительный2. Текущий 3. Заключительный А. Выявление отклонений от плана в ходе реализации Б. Оценка готовности к выполнению задач В. Подведение итогов и оценка результатов	1. Б, 2. А, 3. В
2	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инструменты контроля в гостиничных подразделениях:1. Отчеты 2. Аудиты 3. Наблюдение А. Оценка соответствия установленным стандартам Б. Сбор и анализ фактической информации о деятельностиВ. Мониторинг хода выполнения работ	1. Б, 2. А, 3. В
3	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте методы контроля в гостиничных подразделениях: 1. Диагностический 2. Регламентный 3. Фактический А. Сравнение фактических и плановых показателей Б. Проверка соблюдения стандартов и процедур В. Оценка организации труда и использования ресурсов	1. А, 2. Б, 3. В
4	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте основные задачи управления персоналом в гостиничных подразделениях:1. Планирование 2. Организация 3. Контроль А. Определение потребности в кадрах, разработка планов развития Б. Формирование организационной структуры, распределение задач В. Оценка	1. А, 2. Б, 3. В

			эффективности работы, выявление проблем	
5	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Важнейший аспект организации деятельности гостиничного подразделения: 1) Распределение обязанностей 2) Установление системы коммуникаций 3) Создание системы материального стимулирования	2
6	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Ключевая цель функции контроля в управлении гостиничными подразделениями: 1) Оценка соответствия запланированным параметрам 2) Выявление недостатков в работе сотрудников 3) Определение уровня трудовой дисциплины	1
7	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная функция руководителя гостиничного подразделения: 1) Осуществление оперативного управления 2) Организация взаимодействия с другими подразделениями 3) Разработка стратегии развития подразделения	1
8	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная функция управления подразделениями организации сферы гостеприимства: 1) Планирование 2) Организация 3) Мотивация	1
9	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Важным аспектом организации в	контроль за выполнением процессов и оптимизация рабочих процедур.

			операционном менеджменте является...	
10	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления гостиничными подразделениями важно использовать ...	комплексный подход, вовлекать персонал, применять систему мотивации
11	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления подразделениями гостиницы важно применять ...	системный подход, делегирование полномочий, командную работу
12	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевыми показателями эффективности управления гостиничными подразделениями являются ...	производительность, удовлетворенность гостей, финансовые результаты
13	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие ключевые показатели эффективности (KPI) применяются для оценки деятельности гостиничных подразделений?	Ключевыми показателями эффективности для гостиничных подразделений могут быть: для службы приема и размещения - загрузка номеров, средний тариф, время ожидания регистрации; для службы housekeeping - индекс удовлетворенности гостей чистотой, производительность труда; для службы питания - средний чек, выручка, доход на посадочное место. Эти KPI позволяют оценить достижение поставленных целей и эффективность управления подразделениями.
14	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы контроля эффективности работы подразделений можно применять в операционном менеджменте гостиничного размещения?	Методы аудита, анализ финансовых показателей, оценка уровня удовлетворенности клиентов.

15	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы мотивации персонала применяются в гостиничных подразделениях?	В гостиничных подразделениях используются как материальные (зароботная плата, премии, бонусы), так и нематериальные (карьерный рост, обучение, признание, гибкий график) методы мотивации персонала. Эффективная система мотивации способствует повышению вовлеченности и производительности сотрудников.
16	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы организации можно использовать для повышения качества обслуживания в гостиничном размещении?	Внедрение системы обратной связи с клиентами, обучение персонала, анализ отзывов гостей.
17	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды операционных рисков в гостиничном бизнесе: 1. Технологические 2. Человеческие 3. Внешние А. Ошибки персонала, конфликты Б. Сбои в работе оборудования, программного обеспечения В. Изменение рыночной конъюнктуры, природные катаклизмы	1. Б, 2. А, 3. В
18	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Управление ресурсами 2. Управление персоналом 3. Управление процессами А. Контроль расходов и доходов Б. Подбор, обучение и мотивация сотрудников В. Оптимизация рабочих процессов для повышения эффективности работы предприятия	1. А, 2. Б, 3. В
19	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте функции операционного менеджмента в гостинице: 1. Планирование 2. Организация 3. Мотивация А. Распределение задач и	1. Б, 2. А, 3. В

			ответственности Б. Разработка операционных бюджетов В. Создание системы стимулирования персонала	
20	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте элементы операционного цикла в гостинице: 1. Резервирование номера 2. Размещение гостя 3. Выезд гостя А. Регистрация заезда Б. Окончательные расчеты В. Прием предварительных заявок	1. В, 2. А, 3. Б
21	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте элементы операционной системы гостиничного предприятия: 1. Входы 2. Процессы 3. Выходы А. Оказание услуг гостям Б. Ресурсы (материальные, человеческие, финансовые, информационные) В. Удовлетворенность гостей	1. Б, 2. А, 3. В
22	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте элементы операционной стратегии гостиничного предприятия: 1. Ресурсы 2. Процессы 3. Результаты А. Показатели эффективности Б. Технологии, персонал, оборудование В. Оказание услуг, удовлетворение гостей	1. Б, 2. В, 3. А
23	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы операционного планирования в гостинице: 1. Целеполагание 2. Разработка плана 3. Контроль исполнения А. Определение целевых показателей Б. Мониторинг и корректировка В. Разработка операционных бюджетов	1. А, 2. В, 3. Б
24	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Наиболее важный ресурс операционной деятельности	3

			гостиницы: 1) Материально-техническая база 2) Информационные технологии 3) Квалифицированный персонал	
25	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная задача операционного менеджмента в гостинице: 1) Обеспечение качества предоставляемых услуг 2) Повышение производительности труда персонала 3) Снижение издержек на оказание услуг	1
26	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная причина возникновения потерь в операционной деятельности гостиницы: 1) Неэффективное управление ресурсами 2) Низкая квалификация персонала 3) Устаревшая материально-техническая база	1
27	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная причина использования аутсорсинга в операционной деятельности гостиницы: 1) Снижение издержек 2) Повышение качества услуг 3) Высвобождение ресурсов	3
28	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная цель операционного планирования в гостинице: 1) Оптимизация использования ресурсов 2) Повышение удовлетворенности гостей 3) Улучшение финансовых результатов	1

29	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основной целью операционного менеджмента в гостиничном бизнесе является: 1) Оптимизация технологических процессов 2) Повышение эффективности использования ресурсов 3) Контроль за деятельностью персонала	2
30	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для обеспечения эффективной операционной деятельности гостиницы важно ...	управлять рисками, внедрять инновации, повышать квалификацию персонала
31	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для осуществления управления ресурсами и персоналом департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания необходимо эффективное ...	планирование, контроль и координация
32	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для повышения операционной эффективности гостиницы важно ...	внедрять инновации, оптимизировать бизнес-процессы, повышать квалификацию персонала
33	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевые показатели эффективности операционной деятельности гостиницы включают ...	загрузку номерного фонда, средний тариф, доход на номер, производительность труда
34	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевыми факторами успеха операционной деятельности в гостиничном бизнесе являются ...	управление ресурсами, качество обслуживания, гибкость, инновации
35	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Организация управления операционной деятельностью в гостинице основывается на ...	принципах

36	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основными показателями эффективности операционной деятельности гостиницы являются ...	загрузка номерного фонда, средний тариф, доход на номер
37	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как осуществляется операционный контроль в гостинице?	Операционный контроль в гостинице осуществляется через систематический мониторинг ключевых показателей эффективности, выявление отклонений от запланированных значений и принятие корректирующих действий для достижения целевых показателей.
38	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты используются для управления персоналом департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания?	Инструменты могут включать в себя планирование графиков работы, обучение и развитие персонала, мотивационные программы, оценку производительности и т.д.
39	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа операционной деятельности используются в гостиничном бизнесе?	В гостиничном бизнесе для анализа операционной деятельности используются такие методы, как анализ загрузки номерного фонда, расчет KPI, анализ себестоимости и доходности услуг, бенчмаркинг.
40	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные системы управления операционной деятельностью применяются в гостинице?	В гостиницах применяются такие системы управления операционной деятельностью, как система бюджетирования, система контроля качества, система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), система управления персоналом.

41	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные факторы влияют на операционную эффективность гостиничного предприятия?	Основными факторами, влияющими на операционную эффективность гостиничного предприятия, являются: ресурсы, технологии, персонал и организация управления.
42	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие современные технологии применяются в операционной деятельности гостиниц?	В операционной деятельности гостиниц применяются такие современные технологии, как автоматизированные системы управления гостиницей (PMS), системы бронирования, мобильные приложения для гостей, "умные" номера, "облачные" технологии, большие данные и аналитика.
43	ПКО-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте факторы, влияющие на эффективность операционного менеджмента, с их описанием.	1. Квалификация персонала 2. Техническое обеспечение 3. Организация рабочих процессов
44	ПКО-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте функции руководителя гостиничного подразделения: 1. Планирование 2. Организация 3. Контроль А. Постановка задач, распределение ресурсов Б. Разработка бюджетов, графиков, нормативов В. Мониторинг показателей, выявление отклонений	1. Б, 2. А, 3. В
45	ПКО-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы планирования в гостиничном подразделении: 1. Постановка целей 2. Разработка плана 3. Контроль исполнения А. Мониторинг показателей, корректировка Б. Определение желаемых результатов В.	1. Б, 2. В, 3. А

			Формирование бюджетов, графиков, распределение ресурсов	
46	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная цель мотивации персонала гостиничных подразделений: 1) Повышение лояльности сотрудников 2) Увеличение производительности труда 3) Снижение текучести кадров	2
47	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основной принцип распределения полномочий в гостиничных подразделениях: 1) Централизация 2) Децентрализация 3) Иерархичность	2
48	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Главная задача операционного менеджмента гостиничного размещения - ...	обеспечение эффективного функционирования отелей и удовлетворение потребностей гостей.
49	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Качество технического обеспечения в гостиничном бизнесе влияет на...	эффективность и безопасность предоставляемых услуг.
50	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Контроль в операционном менеджменте направлен на...	обеспечение соответствия стандартам качества и оптимизацию операционных процессов.
51	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Методы оценки эффективности включают в себя...	анализ отчетности, оценку качества услуг, измерение уровня удовлетворенности клиентов.
52	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Мониторинг выполнения задач в операционном менеджменте включает в себя...	поэтапное отслеживание процесса выполнения задач и анализ результатов.
53	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Операционный менеджер ответственен за...	координацию деятельности различных отделов и обеспечение эффективности их работы.

54	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Операционный менеджмент направлен на...	эффективное управление процессами в гостиничном бизнесе.
55	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основная цель операционного менеджмента - ...	обеспечение эффективного функционирования гостиничного предприятия и удовлетворение потребностей гостей.
56	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основными этапами организации деятельности подразделений в гостинице являются ...	распределение ответственности, делегирование полномочий, координация взаимодействия
57	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Эффективное управление подразделениями гостиницы основывается на ...	целеполагании, планировании, организации, мотивации и контроле
58	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Эффективность управления гостиничными подразделениями зависит от ...	четкого распределения ответственности, налаженной коммуникации, мотивации персонала
59	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты можно использовать для оценки результатов работы в операционном менеджменте гостиничного размещения?	Балансовые отчеты, аудит качества, анкеты удовлетворенности гостей.
60	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы организации обслуживания можно применять в гостиничном размещении для повышения эффективности?	Применение автоматизированных систем, оптимизация расписания работ, обучение персонала.
61	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки персонала применяются в гостиничных подразделениях?	В гостиничных подразделениях для оценки персонала применяются различные методы, такие как: аттестация, система KPI, 360-градусная обратная связь, оценка компетенций, интервью, наблюдение. Эти инструменты позволяют объективно оценить вклад сотрудников, выявить

				зоны развития и принять обоснованные управленческие решения.
62	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы планирования можно использовать в операционном менеджменте гостиничного размещения?	Разработка бюджетов, определение критериев оценки результатов, анализ рыночной конкуренции.
63	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие современные технологии применяются для управления персоналом гостиничных подразделений?	Для управления персоналом гостиничных подразделений применяются такие современные технологии, как: автоматизированные системы управления персоналом (HR-системы), электронный кадровый документооборот, системы управления эффективностью (KPI), HR-аналитика, мобильные приложения для сотрудников. Использование этих технологий повышает эффективность процессов найма, обучения, оценки и развития персонала.
64	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие стили управления подразделениями применяются в гостиничном бизнесе?	В гостиничном бизнесе могут применяться различные стили управления подразделениями: авторитарный (директивный), демократический (коллегиальный), ориентированный на развитие персонала (коучинг). Выбор стиля зависит от специфики подразделения, квалификации персонала, стоящих задач и предпочтений

				руководителя. Наиболее эффективным считается ситуационный подход, когда руководитель гибко использует разные стили в зависимости от конкретных обстоятельств.
65	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие стратегии управления можно использовать для оптимизации операционного процесса в гостиничном бизнесе?	Применение системы управления качеством, внедрение инновационных технологий, обучение персонала.
66	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие факторы могут повлиять на успешное внедрение стратегий управления в гостиничном бизнесе?	Уровень конкуренции, изменения в потребительском спросе, наличие необходимых ресурсов.
67	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте методы проектирования операционной системы гостиницы: 1. Структурный подход 2. Функциональный подход 3. Процессный подход А. Проектирование на основе функций и ответственности Б. Проектирование на основе последовательности действий В. Проектирование на основе организационной структуры	1. В, 2. А, 3. Б
68	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте основные принципы проектирования операционной системы гостиницы: 1. Ориентация на потребителя 2. Системный подход 3. Непрерывное улучшение А. Рассмотрение операционной системы как целостного объекта Б. Постоянное совершенствование бизнес-процессов В. Учет	1. В, 2. А, 3. Б

			ожиданий и требований гостей	
69	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Дизайн интерьера 2. Проектирование инфраструктуры 3. Управление ресурсами А. Определение функциональных зон и их оформление Б. Разработка эффективных коммуникационных систем В. Планирование бюджета и материальных ресурсов	1. А, 2. Б, 3. В
70	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте факторы, влияющие на проектирование операционной системы гостиницы: 1. Внешние 2. Внутренние 3. Ресурсные А. Номерной фонд, оборудование, персонал Б. Рыночная конъюнктура, требования законодательства В. Организационная структура, организационная культура	1. Б, 2. В, 3. А
71	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте элементы проектирования операционной системы гостиницы: 1. Структура 2. Бизнес-процессы 3. Ресурсы А. Персонал, оборудование, технологии Б. Организация работы подразделений В. Описание последовательности действий	1. Б, 2. В, 3. А
72	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы проектирования операционной системы гостиницы: 1. Предпроектный анализ 2. Разработка концепции 3. Реализация и внедрение А.	1. Б, 2. А, 3. В

			Моделирование и оптимизация бизнес-процессов Б. Оценка ресурсов и ограничений В. Испытание и корректировка разработанной системы	
73	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы проектирования операционных процессов в гостинице: 1. Анализ 2. Планирование 3. Реализация А. Внедрение и мониторинг результатов Б. Изучение требований и ограничений В. Разработка операционных стандартов	1. Б, 2. В, 3. А
74	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая из следующих функций является основной для проектирования объектов профессиональной деятельности в сфере гостиничного размещения? 1. Маркетинг 2. Архитектура 3. Продажи	2
75	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Ключевая цель проектирования операционных процессов в гостинице: 1) Повышение качества обслуживания 2) Сокращение издержек 3) Достижение конкурентных преимуществ	1
76	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Ключевой критерий эффективности проектирования операционной системы гостиницы: 1) Повышение производительности 2) Снижение издержек 3) Улучшение качества обслуживания	3
77	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная цель проектирования в операционном менеджменте	2

			гостиничного предприятия: 1) Обеспечение максимальной рентабельности бизнеса 2) Разработка оптимальных технологических процессов 3) Повышение качества обслуживания гостей	
78	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основной объект проектирования в операционном менеджменте гостиничного предприятия: 1) Организационная структура 2) Бизнес-процессы 3) Система мотивации персонала	2
79	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основной подход к проектированию операционных процессов в гостинице: 1) Разработка новых технологий 2) Оптимизация существующих бизнес-процессов 3) Внедрение эффективных методов мотивации персонала	2
80	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основной принцип проектирования операционной системы гостиничного предприятия: 1) Оптимизация использования ресурсов 2) Обеспечение высокой гибкости 3) Повышение производительности труда	2
81	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Важными критериями эффективности проектирования операционной системы гостиницы являются ...	производительность, качество обслуживания, рентабельность, гибкость

82	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для проектирования объектов профессиональной деятельности в сфере гостиничного размещения необходимо эффективное ...	планирование, анализ и дизайн
83	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для успешного проектирования операционной системы гостиницы важно ...	вовлечение персонала, применение инновационных технологий, ориентация на потребности гостей
84	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевыми показателями эффективности проектирования операционной системы гостиницы являются ...	производительность, качество обслуживания, рентабельность
85	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевыми элементами проектирования операционной системы гостиничного предприятия являются ...	ресурсы, бизнес-процессы, организационная структура
86	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При проектировании операционной системы гостиницы важно учитывать ...	требования гостей, ограничения ресурсов, отраслевые стандарты
87	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Проектирование операционных процессов в гостинице должно основываться на ...	анализе требований гостей, оценке ресурсов, применении лучших практик
88	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Как оценивается эффективность проектирования операционной системы гостиницы?	Эффективность проектирования операционной системы гостиницы оценивается по таким ключевым показателям, как повышение производительности, улучшение качества обслуживания, рост удовлетворенности гостей, сокращение издержек, повышение рентабельности. Для этого применяются методы сравнительного анализа,

				мониторинга KPI, опросов и обратной связи от гостей.
89	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при проектировании объектов профессиональной деятельности в сфере гостиничного размещения?	Учитываются аспекты, такие как функциональность, безопасность, удобство для гостей, эстетика и экономическая эффективность.
90	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа используются при проектировании операционных процессов в гостинице?	При проектировании операционных процессов в гостинице применяются методы сбора и анализа информации, такие как анализ существующих бизнес-процессов, опросы и интервьюирование персонала, анализ показателей эффективности, бенчмаркинг лучших практик, картирование потоков создания ценности и другие.
91	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы используются при проектировании операционных процессов в гостинице?	При проектировании операционных процессов в гостинице применяются методы бизнес-моделирования, картирования потоков создания ценности, имитационного моделирования, функционально-стоимостного анализа и др.
92	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие принципы лежат в основе проектирования операционной системы гостиничного предприятия?	Основными принципами проектирования операционной системы гостиничного предприятия являются: 1) Ориентация на потребности гостей; 2) Оптимизация использования ресурсов; 3) Обеспечение гибкости

				и адаптивности; 4) Стандартизация бизнес-процессов; 5) Непрерывное совершенствование.
93	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие современные технологии применяются при проектировании операционной деятельности гостиниц?	При проектировании операционной деятельности гостиниц широко используются такие современные технологии, как BIM-моделирование, "умные" здания, мобильные приложения, системы автоматизации бизнес-процессов, технологии "Интернета вещей" и др.
94	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Каковы этапы проектирования операционной системы гостиничного предприятия?	Основные этапы проектирования операционной системы гостиничного предприятия включают: 1) Анализ текущей ситуации и выявление проблем; 2) Определение цели и ключевых требований к операционной системе; 3) Разработка концепции операционной системы; 4) Моделирование и оптимизация бизнес-процессов; 5) Внедрение спроектированной операционной системы; 6) Оценка эффективности и непрерывное совершенствование.