

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.В.04 Управление персоналом в индустрии гостеприимства

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и): к.э.н., доцент Арапова Любовь Александровна

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

1	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Мотивационная программа А) Улучшение условий труда 2. Карьерный рост В) Повышение заработной платы 3. Бонусная система С) Продвижение по службе	1. А, 2. С, 3. В
2	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Программа обеспечения безопасности А) Обеспечение безопасности персонала и гостей 2. Охранно-пожарная система В) Противопожарные мероприятия 3. Видеонаблюдение С) Мониторинг безопасности	1. А, 2. В, 3. С
3	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Программа снижения текучести кадров А) Обеспечение привлекательных условий работы 2. Программа обучения персонала В) Повышение квалификации сотрудников 3. Программа мотивации персонала С) Сокращение потерь персонала	1. А, 2. В, 3. С
4	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Программа управления качеством А) Оценка и улучшение процессов 2. Система менеджмента качества В) Постоянное улучшение качества продукции и услуг 3. Внутренний аудит качества С) Управление качеством на всех уровнях организации	1. А, 2. В, 3. С
5	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Профессиональное обучение А) Повышение квалификации персонала 2. Развитие персонала В) Обучение новым навыкам и знаниям 3. Адаптация персонала С) Обучение специфическим навыкам	1. В, 2. А, 3. С
6	УК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Экономическая эффективность А) Способность технологии снижать затраты 2. Экологическая эффективность В) Способность технологии сокращать выбросы 3. Технологическая эффективность С) Способность технологии увеличивать производительность	1. А, 2. В, 3. С

7	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при принятии решения о внедрении программы обеспечения безопасности на гостиничном предприятии? 1) Затраты на оборудование 2) Размер окон в номерах 3) Предпочтения клиентов	1
8	УК-3	Закрытое (с выбором)	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	1
9	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при принятии решения о внедрении программы снижения текучести кадров на гостиничном предприятии? 1) Улучшение условий труда 2) Рост затрат на обучение новых сотрудников 3) Цвет дверей в номерах	1
10	УК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при принятии решения о внедрении программы управления качеством на гостиничном предприятии? 1) Опыт персонала 2) Цвет диванов в холле 3) Пожелания администрации	1
11	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При принятии решения о внедрении энергоэффективных технологий на гостиничном предприятии необходимо учитывать ...	окупаемость инвестиций, экологические последствия, потенциальные сбережения.
12	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Программа мотивации персонала на гостиничном предприятии направлена на ...	стимулирование личного и профессионального роста сотрудников, увеличение эффективности работы, удержание квалифицированных специалистов.

13	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Программа обеспечения безопасности на гостиничном предприятии направлена на ...	обеспечение безопасности гостей и персонала, защиту имущества, предотвращение чрезвычайных ситуаций.
14	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Программа обучения персонала на гостиничном предприятии должна учитывать ...	потребности предприятия, требования рынка, индивидуальные особенности сотрудников.
5	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Программа снижения текучести кадров на гостиничном предприятии направлена на ...	увеличение удержания сотрудников, улучшение мотивации, снижение потерь персонала.
16	УК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Программа управления качеством на гостиничном предприятии направлена на ...	обеспечение высокого уровня сервиса, удовлетворенность клиентов, повышение конкурентоспособности предприятия.
17	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие меры могут быть предприняты для снижения текучести кадров на гостиничном предприятии?	Улучшение условий труда, разработка карьерных программ, повышение заработной платы, внедрение системы мотивации, обучение и развитие персонала.
18	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие меры могут быть приняты для обеспечения безопасности на гостиничном предприятии?	Установка охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдение, обучение персонала правилам безопасности, контроль доступа.

19	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие меры могут быть приняты для увеличения энергоэффективности гостиничного предприятия?	Установка энергоэффективного оборудования, изоляция зданий, внедрение систем управления энергопотреблением.
20	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы мотивации персонала могут быть эффективны на гостиничном предприятии?	Профессиональное развитие, материальное вознаграждение, благоприятная рабочая атмосфера, система поощрений и премий.
21	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы обучения могут быть эффективны при внедрении программы обучения персонала на гостиничном предприятии?	Тренинги, семинары, онлайн-курсы, индивидуальные занятия, менторство.
22	УК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы управления качеством могут быть эффективны на гостиничном предприятии?	Внедрение системы менеджмента качества ISO, внутренние аудиты, обратная связь от клиентов, постоянное обучение персонала.