

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.05 Управление доходами на гостиничном предприятии

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и): д.э.н., профессор Кулибанова В.В,

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

№ п/п	Код компетенции	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. ROI (индекс окупаемости инвестиций) А) Соотношение прибыли к затратам на ее получение 2. Количество рекламных баннеров В) Число использованных рекламных материалов 3. Эффективность маркетинговых кампаний С) Уровень доходности инвестиций в рекламу	1. А, 2. В, 3. С
2	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Общая выручка А) Сумма всех доходов от реализации товаров и услуг 2. Себестоимость В) Затраты на производство товаров и услуг 3. Чистая прибыль С) Разница между общей выручкой и себестоимостью	1. А, 2. В, 3. С
3	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Объем продаж А) Количество реализованных товаров и услуг 2. Рентабельность В) Соотношение прибыли к затратам на ее получение 3. Ценовая политика С) Система формирования цен на товары и услуги	1. А, 2. В, 3. С
4	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Рентабельность инвестиций А) Отношение прибыли к затратам на инвестиции 2. Длина коридоров в отеле В) Размер площади гостиницы 3. Эффективность инвестиций в развитие инфраструктуры С) Соотношение выручки от дополнительных услуг к затратам на их внедрение	1. А, 2. В, 3. С
5	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Средний рост зарплаты А) Показатель изменения средней заработной платы 2. Уровень удовлетворенности сотрудников В) Оценка удовлетворенности работой и условиями труда 3. Производительность труда С)	1. А, 2. В, 3. С

			Количество произведенной продукции или оказанных услуг на единицу труда	
6	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Уровень задолженности А) Сумма долговых обязательств предприятия 2. Ликвидность В) Способность предприятия своевременно погашать долги 3. Рентабельность С) Способность предприятия генерировать прибыль от вложенных средств	1. А, 2. В, 3. С
7	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие основные показатели экономической эффективности гостиничного предприятия следует анализировать? А) Цвет ковра в номерах В) Общая выручка С) Количество каналов телевидения в номерах	2
8	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие показатели необходимо анализировать для оценки эффективности системы управления персоналом на гостиничном предприятии? А) Средний рост зарплаты В) Уровень удовлетворенности сотрудников С) Цвет штор в номерах	2
9	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите несколько вариантов ответа: Какие показатели экономической эффективности помогают оценить эффективность маркетинговых кампаний на гостиничном предприятии? 1) Количество рекламных баннеров 2) ROI (индекс окупаемости инвестиций) 3) ADR	2,3

10	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при оценке финансовой устойчивости гостиничного предприятия? 1) Количество персонала 2) Уровень задолженности 3) Количество звезд в рейтинге отеля	2
11	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите несколько вариантов ответа: Какие финансовые показатели влияют на рентабельность гостиничного предприятия? 1) ADR 2) Объем продаж 3) Себестоимость услуг	1,2,3
12	ПКР-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие финансовые показатели помогают оценить эффективность инвестиций в развитие инфраструктуры гостиничного предприятия? 1) Рентабельность инвестиций 2) Длина коридоров в отеле 3) Количество растений в лобби	1
13	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: ROI (индекс окупаемости инвестиций) на гостиничном предприятии определяется как соотношение прибыли к затратам на рекламу и продвижение и показывает ...	эффективность вложенных средств в маркетинговые кампании,
14	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ликвидность (наличие денежных средств) на гостиничном предприятии характеризует ...	способность предприятия расплатиться со всеми текущими обязательствами
15	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: На гостиничном предприятии эффективность использования трудовых ресурсов для производства товаров и услуг, количество и качество результатов труда на единицу времени или объема - это ...	Производительность труда

16	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Рентабельность инвестиций в развитие инфраструктуры гостиничного предприятия - это	эффективность использования инвестиций для улучшения условий пребывания клиентов и увеличения прибыли предприятия.
17	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Себестоимость на гостиничном предприятии включает ...	затраты на продукцию и услуги, переменные и постоянные затраты, расходы на персонал и амортизацию.
18	ПКР-1	Открытое (на дополнение)	Что определяет стратегию формирования цен на товары и услуги, акции и скидки, специальные предложения для различных категорий клиентов?	Ценовая политика
19	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа экономической эффективности могут быть применены в управлении персоналом в индустрии гостеприимства?	Анализ бухгалтерской отчетности, расчет ключевых финансовых показателей, сравнительный анализ с конкурентами.
20	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки рентабельности инвестиций в инфраструктуру могут быть применены на гостиничном предприятии?	Расчет внутренней нормы доходности (IRR), оценка срока окупаемости (Payback Period), анализ чистой приведенной стоимости (NPV).
21	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки эффективности маркетинговых кампаний могут быть применены на гостиничном предприятии?	Анализ ROI, оценка конверсии, маркетинговые исследования, учет маркетинговых метрик.
22	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы управления финансовой устойчивостью могут быть применены на гостиничном предприятии?	Оптимизация расходов, управление дебиторской и кредиторской задолженностью, привлечение инвестиций.

23	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы управления ценовой политикой могут быть применены на гостиничном предприятии?	Формирование ценовых стратегий, анализ спроса и предложения, учет конкурентной среды.
24	ПКР-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы управления эффективностью персонала могут быть применены на гостиничном предприятии?	Оценка производительности, проведение мотивационных программ, обучение и развитие сотрудников.
25	ПКР-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте методы управления доходами гостиничного предприятия с их характеристиками: 1. Метод ценового дискриминирования 2. Метод сегментации рынка 3. Метод динамического ценообразования А. Установление различных цен для разных групп потребителей Б. Определение оптимальных цен для каждого сегмента рынка В. Гибкое изменение цен в зависимости от спроса	1. А, 2. Б, 3. В
26	ПКР-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте основные показатели эффективности управления доходами в гостиничном бизнесе: 1. Загрузка номерного фонда 2. Средняя цена номера 3. Доходность номера (RevPAR) А. Среднедневная выручка на доступный номер Б. Процент занятых номеров В. Средняя цена за проданный номер	1. Б, 2. В, 3. А
27	ПКР-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте преимущества использования динамического ценообразования в гостиничном бизнесе: 1. Оптимизация загрузки 2. Регулирование сезонности 3. Повышение доходности А. Выравнивание спроса в течение сезона Б. Более эффективное управление	1. Б, 2. А, 3. В

			номерным фондом В. Увеличение среднего чека гостя	
28	ПКР-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте элементы системы управления доходами с их характеристиками: 1. Сегментация рынка 2. Прогнозирование спроса 3. Гибкое ценообразование А. Определение оптимальной цены для каждого сегмента рынка Б. Выявление потенциальных клиентов и их ценовых предпочтений В. Анализ и предвидение ожидаемого спроса на гостиничные услуги	1. Б, 2. В, 3. А
29	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных стратегий ценообразования является наиболее эффективной в управлении доходами гостиничного предприятия? 1) Стратегия высоких цен 2) Стратегия низких цен 3) Стратегия динамического ценообразования	3
30	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных стратегий чаще всего применяется при управлении доходами в гостиничном бизнесе? 1) Стратегия "все включено" 2) Стратегия дифференцированного ценообразования 3) Стратегия "экономичного" размещения	2

31	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных факторов оказывает наибольшее влияние на практику управления доходами в гостиничном бизнесе? 1) Уровень конкуренции 2) Размер гостиничного предприятия 3) Уровень квалификации персонала	1
32	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой метод прогнозирования спроса является наиболее важным при управлении доходами в гостиничном бизнесе? 1) Метод анализа временных рядов 2) Метод экспертных оценок 3) Метод сегментации рынка	1
33	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Наиболее распространенный метод управления доходами в гостиничном бизнесе - это: 1) Метод ценового дискриминирования 2) Метод установления тарифов на основе сегментации рынка 3) Метод формирования клиентской базы	1
34	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основная цель управления доходами на гостиничном предприятии - это: 1) Максимизация загрузки отеля 2) Оптимизация доходности гостиничных услуг 3) Увеличение количества гостей	2
35	ПКР-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Своевременные изменения цен в зависимости от спроса - это основа: 1) Бюджетирования 2) Управления доходами 3) Маркетинговых исследований	2
36	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Ключевой показатель эффективности управления доходами гостиничного предприятия - это ...	доходность номера (RevPAR)

37	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Метод установления тарифов на основе сегментации рынка основан на ...	дифференциации цен
38	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основная задача управления доходами в гостиничном бизнесе - это ...	оптимизация доходности гостиничных услуг
39	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Прогнозирование спроса является важным элементом ...	системы управления доходами
40	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Цель сегментации рынка в управлении доходами гостиничного предприятия - это ...	определение оптимальных цен для каждого сегмента
41	ПКР-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Цена номера в системе управления доходами является ...	инструментом
42	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Как взаимосвязаны методы сегментации рынка и динамического ценообразования при управлении доходами гостиничного предприятия?	Методы сегментации рынка и динамического ценообразования тесно взаимосвязаны в системе управления доходами гостиничного предприятия. Сегментация позволяет определить оптимальные цены для каждой группы потребителей, а динамическое ценообразование обеспечивает гибкое реагирование на изменения спроса в рамках каждого сегмента.

43	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные показатели используются для оценки эффективности управления доходами в гостиничном бизнесе?	Для оценки эффективности управления доходами в гостиничном бизнесе используются такие основные показатели, как загрузка номерного фонда, средняя цена номера и доходность номера (RevPAR). Они отражают степень загрузки отеля, ценовую политику и общую доходность гостиничных услуг.
44	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие факторы влияют на эффективность применения методов управления доходами в гостиничном бизнесе?	На эффективность применения методов управления доходами в гостиничном бизнесе влияют такие факторы, как уровень конкуренции, размер гостиничного предприятия, квалификация персонала, сезонные колебания спроса, структура клиентской базы и другие.
45	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Каковы основные принципы динамического ценообразования в гостиничной индустрии?	Основные принципы динамического ценообразования в гостиничной индустрии - это гибкое изменение цен в зависимости от спроса, сегментация рынка и оптимизация загрузки отеля.

46	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Почему важно применение динамического ценообразования в управлении доходами гостиничного предприятия?	Применение динамического ценообразования важно для управления доходами гостиничного предприятия, так как позволяет оптимизировать загрузку номерного фонда, сглаживать сезонные колебания спроса и максимизировать доходность за счет гибкого регулирования цен.
47	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Почему важно применять методы управления доходами в гостиничном бизнесе?	Применение методов управления доходами в гостиничном бизнесе важно для максимизации прибыли за счет оптимизации цен и управления загрузкой номерного фонда в соответствии с сезонными колебаниями спроса.
48	ПКР-2	Открытое (с развернутым ответом)	Что такое yield management в гостиничном бизнесе?	Yield management - это система управления доходностью гостиничных услуг, основанная на регулировании цен в зависимости от спроса.
49	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Количество и качество отзывов гостей А) Оценка удовлетворенности и качества обслуживания гостей 2. Система обратной связи и мониторинга В) Механизм сбора, анализа и использования информации об	1. А, 2. В, 3. С

			уровне удовлетворенности и потребностях клиентов 3. Эффективность системы обратной связи и мониторинга С) Соотношение числа положительных и отрицательных отзывов к общему числу	
50	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Производительность труда А) Количество и качество результатов труда на единицу времени 2. Рентабельность персонала В) Отношение прибыли к затратам на персонал 3. Эффективность труда С) Соотношение выручки от деятельности персонала к его затратам	1. А, 2. В, 3. С
51	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Себестоимость персонала А) Общая сумма затрат на оплату труда сотрудников 2. Чистая прибыль В) Разница между выручкой и себестоимостью 3. Рентабельность С) Соотношение прибыли к затратам	1. А, 2. В, 3. С
52	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Снижение текучести кадров А) Уменьшение количества увольнений и уходов сотрудников 2. Система наград и поощрений В) Методы стимулирования и мотивации персонала 3. Эффективность системы наград и поощрений С) Соотношение количества наград к количеству сотрудников	1. А, 2. В, 3. С
53	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Увеличение выручки А) Рост объема продаж или увеличение среднего чека 2. Мотивационные программы В) Система поощрения и стимулирования сотрудников 3. Эффективность мотивационных программ С) Соотношение	1. А, 2. В, 3. С

			удовлетворенности и достижения целей персонала	
54	УК-9	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте понятия: 1. Уровень удовлетворенности обучением А) Оценка удовлетворенности обучением и качеством преподавания 2. Обучение персонала В) Процесс передачи знаний и навыков сотрудникам 3. Качество обучения С) Соответствие обучения поставленным целям и ожиданиям	1. А, 2. В, 3. С
55	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие основные факторы следует учитывать при принятии экономических решений в управлении персоналом на гостиничном предприятии? А) Цвет обивки мебели В) Себестоимость персонала С) Количество звезд в рейтинге отеля	2
56	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие показатели следует анализировать для оценки эффективности обучения персонала на гостиничном предприятии? А) Количество ковровых дорожек В) Уровень удовлетворенности обучением С) Цвет обоев в аудитории	2
57	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы влияют на рентабельность персонала на гостиничном предприятии? А) Средний размер обуви сотрудников В) Производительность труда С) Цвет обоев в офисе	2
58	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие финансовые показатели помогают оценить эффективность мотивационных программ на гостиничном предприятии? А) Количество пальм в лобби В)	2

			Увеличение выручки С) Цвет занавесей в конференц-зале	
59	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие финансовые показатели помогают оценить эффективность системы наград и поощрений на гостиничном предприятии? А) Рентабельность туалетной бумаги В) Снижение текучести кадров С) Цвет столов в ресторане	2
60	УК-9	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие финансовые показатели помогают оценить эффективность системы обратной связи и мониторинга на гостиничном предприятии? А) Цвет обоев в коридорах В) Увеличение продаж С) Количество и качество отзывов гостей	3
61	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Обучение персонала на гостиничном предприятии включает ...	проведение тренингов и семинаров, стажировки и практику, онлайн-обучение и самостоятельное изучение материалов.
62	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Производительность труда на гостиничном предприятии характеризует ...	эффективность использования трудовых ресурсов для производства товаров и услуг, количественные и качественные показатели выпуска продукции.
63	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Себестоимость персонала в управлении персоналом на гостиничном предприятии включает ...	все затраты на оплату труда, включая заработную плату, налоги и отчисления, а также расходы на обучение

				и развитие персонала.
64	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Система обратной связи и мониторинга на гостиничном предприятии характеризует ...	эффективность взаимодействия с гостями, возможность оперативного реагирования на запросы и жалобы, улучшение качества обслуживания.
65	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Снижение текучести кадров на гостиничном предприятии характеризует ...	устойчивость кадрового состава, сохранение опытных и квалифицированных сотрудников, снижение затрат на обучение и адаптацию новых сотрудников.
66	УК-9	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Эффективность мотивационных программ на гостиничном предприятии характеризует ...	достижение целей, увеличение продуктивности и качества работы персонала, улучшение уровня удовлетворенности.
67	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа себестоимости персонала могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Расчет средней заработной платы, анализ структуры затрат на персонал, сравнительный анализ с конкурентами.
68	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки эффективности мотивационных программ могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Анкетирование сотрудников, анализ показателей продуктивности, наблюдение за изменениями в мотивации и эмоциональном

				состоянии персонала.
69	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки эффективности обучения персонала могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Анкетирование сотрудников, тестирование, анализ результатов обучения, оценка поведенческих изменений.
70	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки эффективности системы наград и поощрений могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Анализ изменений в уровне мотивации и удовлетворенности, сравнительный анализ с конкурентами, оценка влияния на продуктивность и результативность работы персонала.
71	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы оценки эффективности системы обратной связи и мониторинга могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Анализ отзывов гостей, проведение опросов и анкетирования, мониторинг рейтингов и репутации отеля в онлайн-среде.
72	УК-9	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы управления производительностью труда могут быть применены в управлении персоналом на гостиничном предприятии?	Обучение и развитие сотрудников, внедрение систем мотивации и стимулирования, организация командных мероприятий.