

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.18 Технологии гостиничной деятельности

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-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды программного обеспечения с их функциональностью в гостиничной деятельности. 1. RMS (Revenue Management System) 2. CMS (Content Management System) 3. DMS (Document Management System) А. Управление контентом и информацией Б. Управление доходами и ценовой политикой В. Управление бухгалтерскими операциями и продажами	1.Б, 2.А, 3.В
2	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды программного обеспечения с их функциональностью в гостиничной деятельности. 1. RMS (Revenue Management System) 2. POS (Point of Sale) 3. DMS (Document Management System) А. Управление доходами и ценовой политикой Б. Управление бухгалтерскими операциями и продажами В. Управление оперативной деятельностью	1.А, 2.Б, 3.В
3	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды программного обеспечения с их функциональностью. 1. PMS (Property Management System) 2. CRS (Central Reservation System) 3. RMS (Revenue Management System) А. Управление заявками и бронированием Б. Управление оперативной деятельностью отеля В. Управление доходами и ценовой политикой	1.Б, 2.А, 3.В

4	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды программного обеспечения с их функциями в гостиничной деятельности. 1. PMS (Property Management System) 2. CRM (Customer Relationship Management) 3. POS (Point of Sale) А. Управление взаимоотношениями с клиентами Б. Управление оперативной деятельностью В. Управление бухгалтерскими операциями и продажами	1.Б, 2.А, 3.В
5	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы технологических новаций с их применением в общественном питании. 1. Мобильные приложения для заказа еды 2. Системы онлайн-бронирования столов 3. Автоматизированные системы учета продуктов А. Улучшение доступности и удобства для клиентов Б. Управление процессами резервирования В. Оптимизация процессов учета и контроля запасов	1.А, 2.Б, 3.В
6	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы цифровых технологий с их применением в гостиничном бизнесе. 1. Мобильные приложения 2. Системы онлайн-бронирования 3. Электронные замки на дверях номеров А. Улучшение доступности и удобства для гостей Б. Улучшение оперативности и точности процессов взаимодействия с гостями В. Обеспечение безопасности и комфорта проживания	1.А, 2.Б, 3.В

7	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие системы являются частью цифровой инфраструктуры гостиничного предприятия? 1. PMS и CRS 2. RMS и POS 3. CRM и ERP	1
8	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие технологии используются для управления рекламными кампаниями в гостиничном бизнесе? 1. CRM и ERP 2. PMS и RMS 3. CMS и DMS	3
9	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие технологии помогают автоматизировать процессы управления отелем? 1. PMS и RMS 2. CRM и ERP 3. POS и DMS	1
10	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие технологические новации могут быть использованы для управления инвентаризацией гостиничного предприятия? 1. RFID-технологии 2. Диктофоны 3. Микроскопы	1
11	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какую роль играют CRM-системы в гостиничном бизнесе? 1. Управление отношениями с клиентами 2. Управление ресурсами отеля 3. Управление бронированием номеров	1
12	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое цифровизация в гостиничном бизнесе? 1. Процесс внедрения цифровых технологий для улучшения бизнес-процессов 2. Процесс аналоговой автоматизации 3. Процесс ручного управления без использования технологий	1

13	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Аналитические системы управления (RMS) в гостиничном бизнесе позволяют ...	анализировать рыночную ситуацию, определять оптимальные цены и стратегии ценообразования, прогнозировать спрос и заполненность гостиниц.
14	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Внедрение цифровых технологий в гостиничное дело способствует ...	улучшению управления бизнес-процессами, повышению уровня сервиса и удовлетворенности клиентов, сокращению издержек.
15	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Использование облачных технологий в гостиничной деятельности позволяет ...	обеспечить доступ к данным из любой точки мира, уменьшить затраты на инфраструктуру и оборудование, обеспечить автоматическое резервное копирование и защиту информации.
16	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Одним из преимуществ внедрения цифровых технологий в гостиничный бизнес является ...	повышение эффективности обслуживания гостей, улучшение оперативности и точности управленческих решений, увеличение конкурентоспособности отеля на рынке.
17	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Системы автоматизации резервирования номеров (PMS) в гостиничном бизнесе обеспечивают ...	автоматизированное управление бронированием, ведение клиентской базы, учет и контроль занятости номеров и услуг.
18	ОПК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Цифровизация в гостиничном бизнесе способствует ...	улучшению качества обслуживания, оптимизации процессов бронирования и учета, повышению уровня удовлетворенности гостей.
19	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие возможности предоставляют системы управления контентом (CMS) для гостиничного бизнеса?	Системы управления контентом позволяют управлять информационным наполнением сайта, мобильных приложений, социальных сетей,

				создавать и администрировать акции, спецпредложения и новости, обеспечивая актуальность и привлекательность для клиентов.
20	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества обеспечивает использование систем управления ресурсами гостиничного предприятия (ERP)?	Системы управления ресурсами позволяют автоматизировать управление финансами, кадрами, закупками, инвентаризацией и другими ресурсами, повышая эффективность и прозрачность бизнес-процессов.
21	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества предоставляет использование мобильных приложений для гостиничного бизнеса?	Мобильные приложения позволяют гостям удобно бронировать номера и услуги, получать актуальную информацию о предложениях и скидках, осуществлять онлайн-оплату, а также оставлять отзывы и рекомендации.
22	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества предоставляют центральные системы резервирования (CRS) для гостиничного бизнеса?	Центральные системы резервирования обеспечивают централизованное управление бронированием и тарифами, улучшают доступность информации для клиентов, повышают эффективность работы и управления гостиничным предприятием.
23	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества приносит использование систем управления светом и климатом в гостиничном бизнесе?	Системы управления светом и климатом позволяют снизить энергопотребление, улучшить комфорт и безопасность для гостей, автоматизировать процессы регулирования условий проживания.

24	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие технологические инновации могут быть полезны для оптимизации управления гостиничным бизнесом?	Технологические инновации, такие как облачные решения, интернет вещей (IoT), аналитика данных, искусственный интеллект (AI) и автоматизация процессов, могут быть полезны для улучшения управления гостиничным бизнесом.
25	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Аудиты 2. Анкеты удовлетворенности клиентов 3. Стандарты обслуживания А. Проверка соответствия работы персонала установленным требованиям Б. Сбор обратной связи от клиентов о качестве предоставляемых услуг В. Установление основных принципов и требований к обслуживанию гостей	1. А, 2. Б, 3. В
26	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Мотивация 2. Коммуникация 3. Координация А. Способы стимулирования и удовлетворения потребностей персонала Б. Обмен информацией и взаимодействие между членами команды В. Управление ресурсами и деятельностью для достижения целей	1. А, 2. Б, 3. В
27	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Обслуживание гостей 2. Качество услуг 3. Профессиональные навыки А. Предоставление услуг клиентам с учетом их потребностей Б. Соответствие предоставляемых услуг определенным стандартам В. Знания и умения, необходимые для	1. А, 2. Б, 3. В

			успешного выполнения рабочих обязанностей	
28	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Обучение на рабочем месте 2. Тренинги 3. Курсы А. Приобретение новых навыков и знаний в определенной области Б. Специализированные программы развития навыков и компетенций В. Ознакомление с основными аспектами работы и применение полученных знаний в реальной ситуации	1. В, 2. Б, 3. А
29	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Персонал 2. Стандарты качества обслуживания 3. Услуги А. Работники, занятые в организации Б. Основные принципы и требования к предоставляемым услугам В. Предоставляемые клиентам дополнительные возможности и сервисы	1. А, 2. В, 3. Б
30	ОПК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Планирование 2. Организация 3. Контроль А. Определение целей и разработка стратегий достижения их Б. Координация ресурсов и деятельности для достижения целей В. Оценка выполнения поставленных целей и корректировка процессов	1. А, 2. Б, 3. В
31	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие аспекты управления персоналом являются важными для обеспечения высокого уровня обслуживания в гостиничном бизнесе? 1. Только контроль за временем, затраченным на	2

			обед 2. Регулярные оценки производительности, обучение, мотивация сотрудников 3. Недоверие к сотрудникам и их наказание	
32	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие инструменты используются для оценки эффективности работы персонала в гостиничном бизнесе? 1. Только собственные предположения руководителя 2. Анкеты удовлетворенности клиентов, оценка выполнения задач, оценка работы коллег 3. Игнорирование оценки эффективности	2
33	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие инструменты можно использовать для контроля качества обслуживания в гостиничном бизнесе? 1. Анкеты удовлетворенности клиентов, мониторинг отзывов, аудиты 2. Отправка сотрудников на курсы кулинарного искусства 3. Опросы по телефону	1
34	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие инструменты помогают организовать процесс обучения персонала в гостиничном бизнесе? 1. Только чтение книг по менеджменту 2. Регулярные тренинги, курсы, внутренние обучающие программы 3. Непосредственное наблюдение за работой коллег	2

35	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие методы обучения и развития персонала могут быть эффективны в гостиничном бизнесе? 1. Только самостоятельное изучение 2. Обучение на рабочем месте, тренинги, курсы 3. Игнорирование необходимости обучения	2
36	ОПК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания? 1. Планирование, организация, контроль, мотивация, коммуникация 2. Уборка, приготовление пищи, обслуживание клиентов 3. Продвижение в социальных сетях	1
37	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Аудиты - это ...	проверка соответствия работы персонала установленным требованиям
38	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Мотивация - это ...	способы стимулирования и удовлетворения потребностей персонала
39	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Обслуживание гостей - это ...	предоставление услуг клиентам с учетом их потребностей
40	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Персонал - это ...	работники, занятые в организации
41	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Планирование включает в себя ...	определение целей и разработку стратегий достижения их
42	ОПК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Тренинги - это ...	специализированные программы развития навыков и компетенций

43	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Как вы можете оценить эффективность системы обслуживания в гостиничном бизнесе?	Эффективность системы обслуживания можно оценить с помощью анализа отзывов клиентов, мониторинга времени обслуживания, оценки качества услуг и т.д.
44	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты коммуникации особенно важны для успешного управления в сфере гостеприимства и общественного питания?	Особенно важны аспекты эффективной межличностной коммуникации, умения слушать и реагировать на потребности клиентов и сотрудников, умения разрешать конфликты и т.д.
45	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие виды обратной связи могут быть полезны для управления в сфере гостеприимства и общественного питания?	Виды обратной связи могут включать в себя отзывы клиентов, анкеты удовлетворенности, мониторинг социальных сетей и т.д.
46	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы вы можете использовать для мотивации персонала в сфере гостеприимства и общественного питания?	Методы могут включать в себя разработку системы поощрений, обучение и развитие персонала, создание благоприятной рабочей среды и т.д.
47	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы вы можете использовать для поддержания высокого уровня обслуживания в гостиничном бизнесе?	Методы могут включать в себя постоянное обучение персонала, мониторинг качества обслуживания, внедрение стандартов обслуживания и т.д.
48	ОПК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы могут быть использованы для координации работы персонала в гостиничном бизнесе?	Методы могут включать в себя установление четких инструкций и стандартов работы, организацию регулярных совещаний, использование систем отчетности и т.д.
49	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Акцентирование внимания 2. Структурные элементы 3. Цветовое решение А. Элементы, создающие определенный акцент или фокус в помещении Б. Основные компоненты и детали дизайна интерьера	1. А, 2. Б, 3. В

			В. Выбор цветовой гаммы и сочетание оттенков в интерьере	
50	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Декоративные элементы 2. Мебель и оборудование 3. Освещение А. Создание комфортной атмосферы и акцентирование внимания на интересных деталях Б. Основные компоненты, обеспечивающие функциональность и удобство помещений В. Обеспечение правильного освещения помещений для создания определенной атмосферы	1. А, 2. Б, 3. В
51	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Функциональное зонирование 2. Планировочное решение 3. Дизайн интерьера А. Определение расположения и размещения различных функциональных зон в объекте Б. Создание эстетического облика и атмосферы помещений В. Разработка общей структуры и компоновки помещений	1. А, 2. В, 3. Б
52	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Экологическая устойчивость 2. Энергоэффективность 3. Безопасность А. Обеспечение безопасности использования объекта Б. Эффективное использование ресурсов и снижение затрат энергии В. Минимизация негативного воздействия на окружающую среду	1. В, 2. Б, 3. А

53	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Эргономика 2. Эстетика 3. Функциональность А. Обеспечение комфорта и удобства использования помещений Б. Внешний вид и красота помещений В. Соответствие помещений предназначенным для них функциям	1. А, 2. Б, 3. В
54	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Эскизный проект 2. Рабочий проект 3. Технический проект А. Подробное описание объекта, включающее в себя технические характеристики и технологические решения Б. Первоначальное представление о форме и функциональных возможностях объекта В. План действий и этапов реализации проекта	1. Б, 2. В, 3. А
55	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие аспекты следует учитывать при разработке концепции дизайна интерьера гостиничного объекта? 1. Только цвета стен 2. Эргономика, функциональность, стиль и атмосфера помещений 3. Игнорирование потребностей клиентов	2
56	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие факторы следует учитывать при проектировании объектов гостиничного бизнеса? 1. Только личные предпочтения дизайнера 2. Потребности и ожидания клиентов 3. Игнорирование конкурентов	2

57	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие цели преследует эргономика в дизайне интерьера гостиничного объекта? 1. Создание красивого вида помещений 2. Обеспечение комфорта и удобства использования помещений 3. Увеличение стоимости объекта	2
58	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие этапы включает в себя проектирование объектов профессиональной деятельности? 1. Планирование, анализ, реализация 2. Использование случайных идей 3. Пропуск этапа анализа	1
59	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое рабочий проект? 1. Подробное описание объекта, включающее технические характеристики и технологические решения 2. Первоначальное представление о форме и функциональных возможностях объекта 3. План действий и этапов реализации проекта	1
60	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое технический проект? 1. Подробное описание объекта, включающее технические характеристики и технологические решения 2. Первоначальное представление о форме и функциональных возможностях объекта 3. План действий и этапов реализации проекта	1

61	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Декоративные элементы - это ...	элементы, создающие комфортную атмосферу и акцентирующие внимание на интересных деталях
62	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Планировочное решение включает в себя ...	разработку общей структуры и компоновки помещений
63	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Структурные элементы - это ...	основные компоненты и детали дизайна интерьера
64	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Экологическая устойчивость - это ...	минимизация негативного воздействия на окружающую среду
65	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Эскизный проект содержит ...	первоначальное представление о форме и функциональных возможностях объекта
66	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Эстетика - это ...	внешний вид и красота помещений
67	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Как можно определить потребности клиентов при проектировании объектов гостиничного бизнеса?	Путем анализа рынка, опросов и исследований предпочтений целевой аудитории, а также обратной связи от гостей и клиентов
68	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Как можно учесть принципы устойчивого развития при проектировании объектов гостиничного бизнеса?	Путем использования экологически чистых материалов, оптимизации энергопотребления, внедрения систем управления отходами и т.д.
69	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при разработке технической документации для проекта гостиничного объекта?	Следует учитывать технические требования, строительные нормы и стандарты, инженерные коммуникации, электротехнические сети и другие аспекты проектирования.
70	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа рынка можно использовать при проектировании гостиничного объекта?	Методы могут включать в себя исследование потребностей клиентов, анализ конкурентов,

				определение трендов индустрии и т.д.
71	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы вы можете использовать при проектировании объектов профессиональной деятельности?	Методы могут включать в себя анализ потребностей клиентов, создание концептуальных решений, разработку технической документации и т.д.
72	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие факторы следует учитывать при проектировании технических решений в гостиничном бизнесе?	Факторы могут включать в себя безопасность, удобство использования, энергоэффективность, устойчивость к износу и т.д.