

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.23 Проектирование 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	ПКО-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	ПКО-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	ПКО-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	ПКО-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	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из перечисленных факторов могут влиять на эффективность работы департамента гостиничного обслуживания? 1) Столичное расположение отеля; 2) Квалификация персонала; 3) Цвет интерьера в номерах	2
6	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из перечисленных факторов могут влиять на эффективность работы департамента гостиничного питания? 1) Количество сувениров в подарок отеля; 2) Качество приготовления блюд; 3) Вид телевизоров в номерах	2
7	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из перечисленных факторов могут влиять на эффективность работы департамента обслуживания номеров в гостиничном бизнесе? 1) Цвет пальто персонала; 2) Качество уборки номеров; 3) Цвет стен в холле отеля	2
8	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из перечисленных факторов могут оказывать влияние на эффективность работы департамента технического обслуживания гостиницы? 1) Доступность Wi-Fi в номерах; 2) Цвет коридоров в отеле; 3) Частота проведения семинаров для персонала	1

9	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных факторов может быть ключевым для контроля эффективности работы департамента гостиничного обслуживания? 1) Количество мест в парковке; 2) Процент утилизации отходов; 3) Время ожидания подачи еды в ресторане	2
10	ПКО-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных факторов является ключевым для контроля эффективности работы департамента гостиничной рецепции? 1) Количество проданных номеров; 2) Количество бронирований столов в ресторане; 3) Расписание уборки номеров	1
11	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для контроля эффективности работы департамента бухгалтерии в гостиничном бизнесе также используются ...	анализ бюджетных отчетов, проверка соблюдения финансовых процедур
12	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для контроля эффективности работы департамента гостиничной рецепции также могут использоваться ...	анализ времени регистрации гостей, оценка профессионализма персонала при обслуживании
13	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для контроля эффективности работы департамента обслуживания гостей в гостиничном бизнесе также могут использоваться ...	анализ частоты обращений гостей, оценка качества предоставляемых услуг
14	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Один из методов контроля эффективности работы департамента гостиничной рецепции также может включать в себя ...	анализ времени ожидания при регистрации, оценку точности выполнения заказов

15	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Один из методов контроля эффективности работы департамента питания в отеле - это ...	сбор и анализ отзывов клиентов о качестве обслуживания в ресторане
16	ПКО-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Одним из способов контроля эффективности работы департамента гостиничного обслуживания также является ...	анализ обратной связи от клиентов о качестве обслуживания
17	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы анализа эффективности работы департамента продаж в гостиничном бизнесе могут быть наиболее эффективными?	Анализ конверсии бронирований, отслеживание объема продаж по времени и категориям номеров, оценка эффективности рекламных кампаний.
18	ПКО-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы могут быть использованы для оценки эффективности работы департамента технического обслуживания гостиницы?	Регулярные проверки состояния инженерных систем, обследование состояния номеров после ремонта, анализ времени реакции на заявки по ремонту от гостей.
19	ПКО-4	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
20	ПКО-4	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте функции операционного менеджмента в гостинице: 1. Планирование 2. Организация 3. Мотивация А. Распределение задач и ответственности Б. Разработка операционных бюджетов В. Создание системы стимулирования персонала	1. Б, 2. А, 3. В

21	ПКО-4	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
22	ПКО-4	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
23	ПКО-4	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
24	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Какие из нижеперечисленных факторов важны при проектировании гостиничных номеров? 1) Тип штор; 2) Вид из окна; 3) Цвет подушек	2
25	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Какие из перечисленных факторов следует учитывать при проектировании бара в гостинице? 1) Выбор музыкального жанра; 2) Размер стойки бара; 3) Цвет подвесных светильников	2
26	ПКО-4	Закрытое (с выбором)	Какой из следующих факторов является ключевым при проектировании гостиничного объекта? 1) Цветовая гамма интерьера;	2

			2) Расположение объекта; 3) Вид коврового покрытия	
27	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Один из ключевых аспектов при проектировании гостиничного бассейна – это ...	обеспечение безопасности посетителей, соответствие санитарным и гигиеническим стандартам
28	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При проектировании гостиничного объекта необходимо учитывать ...	адаптацию культурных особенностей гостей, требования к доступности для людей с ограниченными возможностями
29	ПКО-4	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При проектировании конференц-зала в гостинице важно учитывать ...	техническое оборудование для презентаций и выступлений, вместимость и планировку помещения
30	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при проектировании лобби гостиницы?	Планировка и эргономика, дизайн и интерьер, функциональность и удобство для гостей и персонала.
31	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при проектировании общественных пространств в гостиничном комплексе?	Эргономика и комфорт, функциональность, дизайн и архитектурные решения.
32	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты анализа могут быть применены для контроля эффективности деятельности департамента гостиничного обслуживания?	Оценка уровня удовлетворенности клиентов, анализ заполненности отеля, мониторинг времени реакции на запросы гостей.
33	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты могут использоваться для оценки эффективности деятельности департамента гостиничной уборки?	Инспекции номеров, опросы гостей, анализ данных о частоте обращений в связи с недостатками уборки.
34	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие метрики можно использовать для оценки эффективности работы департамента консьерж-сервиса в гостиничном бизнесе?	Время реакции на запросы гостей, уровень удовлетворенности клиентов, количество успешно выполненных запросов.

35	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные аспекты следует учитывать при проектировании зоны отдыха и спа в гостинице?	Включение различных видов саун, бассейнов, специализированных комнат для процедур, создание уютной и расслабляющей атмосферы.
36	ПКО-4	Открытое (с развернутым ответом)	Какие показатели эффективности могут быть определены для контроля работы департамента кадрового обеспечения в гостиничном бизнесе?	Сроки заполнения вакансий, процент текучести кадров, уровень удовлетворенности персонала.
37	УК-2	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
38	УК-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
39	УК-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. Формирование бюджетов, графиков, распределение ресурсов	1. Б, 2. В, 3. А

40	УК-2	Закрытое (с выбором)	Какие из нижеперечисленных факторов важны при выборе концепции дизайна интерьера ресторана в гостинице? 1) Цвет вазы на столе; 2) Оформление стен и потолка; 3) Марка посуды	2
41	УК-2	Закрытое (с выбором)	Какие из нижеперечисленных факторов следует учитывать при выборе типа бронирования номеров в гостинице? 1) Цвет ковра в номере; 2) Условия отмены бронирования; 3) Вид спутникового телевидения	2
42	УК-2	Закрытое (с выбором)	Какой из нижеперечисленных факторов является ключевым при выборе местоположения гостиничного объекта? 1) Цветовая гамма интерьера; 2) Расстояние от аэропорта; 3) Дизайн фасада здания	2
43	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При выборе оборудования для номеров гостиницы важно учитывать ...	удобство использования для гостей, совместимость с интерьером, безопасность и энергоэффективность
44	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При выборе поставщиков товаров и услуг для гостиничного бизнеса важно учитывать ...	качество продукции и услуг, ценовую политику, условия доставки и гарантийные обязательства
45	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: При выборе типа гостиницы важно учитывать ...	потребности целевой аудитории, особенности местности и конкурентное окружение
46	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при выборе концепции дизайна гостиничного номера?	Предпочтения целевой аудитории, местные культурные особенности, функциональные требования.
47	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при выборе маркетинговых стратегий	Целевая аудитория, конкурентная среда, уникальное предложение, каналы продвижения.

			для продвижения гостиничного бизнеса?	
48	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты следует учитывать при выборе программного обеспечения для автоматизации работы гостиничного бизнеса?	Функциональность, совместимость с другими системами, обучение персонала.