

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 03.02.2025 12:20:42
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

Учебно-методический центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____ О.Л. Шутов
« ____ » _____ 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
По дополнительной профессиональной программе профессиональной
переподготовки
«МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

530 часов

Краснодар, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
1.1. Общие положения	4
1.2. Формы контроля и траектория измерения уровня совершенствования (формирования новых) компетенций по модулям (темам) программы...	8
2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ	10
2.1. Задания для текущего контроля успеваемости по дисциплинам (модулям)	15
2.1.1 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»	15
2.1.2 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент гостиничного бизнеса»	17
2.1.3 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Психология управления»	20
2.1.4 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Деловое общение»	22
2.1.5 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология»	27
2.1.6 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»	30
2.1.7 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Бухгалтерский учет в гостиничном бизнесе»	33
2.1.8 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе»	39
2.1.9 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Маркетинг в гостиничном бизнесе»	41
2.1.10 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Информационные технологии в гостиничном бизнесе»	43
2.2. Задания для итоговой аттестации	
2.2.1 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»	44
2.2.2 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Менеджмент гостиничного бизнеса»	48
2.2.3 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Психология управления»	52

2.2.4 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Деловое общение»»	56
2.2.5 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Конфликтология»	59
2.2.6 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»	63
2.2.7 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Бухгалтерский учет в гостиничном бизнесе»	69
2.2.8 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе»	73
2.2.9 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Маркетинг гостиничном бизнесе»	
2.2.10 Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Информационные технологии в гостиничном бизнесе»	75
2.2.11. Задания для итоговой аттестации по программе «МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»	78
	81
3. СВЕДЕНИЯ О ПЕРЕСМОТРЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	85

I. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

Учебным планом ДПП при реализации программы предусмотрен итоговый контроль знаний слушателей.

Текущий контроль осуществляется в ходе практических занятий в форме устного опроса слушателей, выполнения практических заданий, консультаций и обсуждений по вопросам учебного материала.

Таблица 1

Формы контроля	Содержание деятельности слушателей
Текущий контроль	Выполнение практических заданий, заданий самостоятельной работы, консультации по вопросам изучаемых тем, устный опрос
Промежуточный контроль	Тестирование
Итоговый контроль	Итоговое тестирование

Формы текущего контроля выбираются преподавателем самостоятельно, с учетом специфики темы (модуля), а формы промежуточного контроля и итоговой аттестации - строго по учебному плану программы.

Критерии оценки слушателя

1) Критерии оценки слушателя по освоению программы

Оценка «5» («отлично») выставляется слушателю:

- показавшему всестороннее глубокое знание учебного программного материала;
- способность анализировать и интерпретировать информацию, способность давать квалифицированные заключения, умение свободно выполнять практические задания;
- освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой;
- проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного программного материала, обладание знаниями, умениями в соответствии с планируемыми результатами обучения.

Оценка «4» («хорошо») выставляется слушателю:

- показавшему полное знание учебного программного материала;
- успешно выполнившему предусмотренные программой задачи;
- усвоившему основную рекомендованную литературу;
- способному к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;
- обладающему основными навыками, знаниями и умениями, необходимыми для ведения профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется слушателю:

- показавшему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для
- дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии;
- справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется слушателю:

- проявившему существенные пробелы в знаниях основного учебного материала;
- допустившему принципиальные ошибки

2) Критерии оценки тестовых заданий, контрольных и самостоятельных работ, кроссвордов:

Таблица 2

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

3) Критерии оценки реферата:

оценка «отлично» выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами;

оценка «хорошо» выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях реферат при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении;

оценка «удовлетворительно» выставляется за реферат, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностностью, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется за реферат, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

4) Критерии оценки устного опроса:

оценку «отлично» получают ответы, в которых делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

оценка "хорошо" ставится слушателю, проявившему полное знание учебного материала, но нет должной степени самостоятельности;

оценка "удовлетворительно" ставится слушателю, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя.

оценка "неудовлетворительно" ставится слушателю, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной теме (модулю).

5) Критерии оценки презентации

Таблица 3

СОЗДАНИЕ СЛАЙДОВ	Максимальное количество баллов	Кол-во набранных обучающимся баллов
Титульный слайд с заголовком	5	
Минимальное количество – 10 слайдов	10	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики)	5	
Библиография	5	
СОДЕРЖАНИЕ		
Использование эффектов анимации	15	
Вставка графиков, диаграмм, таблиц	10	
Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных	10	
Грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов	5	
Вставка рисунков, фото	5	
ОРГАНИЗАЦИЯ		
Сформулированные идеи ясно изложены и структурированы	10	
Слайды представлены в логической последовательности	5	
Удачное цветовое и композиционное оформление презентации, читабельность текста	10	
Слайды распечатаны в формате заметок	5	
ИТОГО баллов	100	
ОЦЕНКА		
Количество набранных баллов	Оценка	
90 ÷ 100	отлично	
80 ÷ 89	хорошо	
70 ÷ 79	удовлетворительно	
менее 70	неудовлетворительно	

6) Таблица 4 – Критерии оценки эссе

Критерий	Требования к слушателю	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.	1 балл
Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (слушатель использует большое количество различных источников информации); - дает личную оценку проблеме;	1 балл
Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка.	1 балл
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям.	1 балл

7) Критерии оценки тезисов:

Тезисы оцениваются по основным параметрам:

Содержательность: грамотность изложения, полнота раскрытия.

Оригинальность: творческий характер работы.

Логичность: прослеживается логика рассуждений, вопрос рассмотрен с разных точек зрения, с разных позиций.

Оценка «отлично» выставляется, если творческий характер работы, полнота раскрытия темы, логичность изложения, дополнительные, интересные данные, приведенные в работе;

оценка «хорошо» выставляется, если прослеживаются все параметры, но отсутствует оригинальность;

оценка «удовлетворительно» выставляется, если тема раскрыта не полностью;

оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отсутствуют два параметра.

1.2. Формы контроля и траектория измерения уровня совершенствования (формирования новых) компетенций по модулям (дисциплинам) программы

Формы контроля и траектория измерения уровня совершенствования (формирования новых) компетенций по модулям (дисциплинам) программы, представлены в таблице 5.

Освоение умений и усвоение знаний Таблица 5

Результаты обучения (компетенции, ФГОС)	Умения и знания (справочник квалификационных требований к специальностям)	Учебные модули программы	Форма контроля и оценки
1	2	3	4
ПК-3 Владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	Умения: 1. Владеет навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 2. Владеет методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. 3. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте. 4. Владеет навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. Знания: 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства. 3. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.	1. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных организаций 2. Бухгалтерский учет в организациях санаторно-курортной сферы 3. Маркетинг в организациях санаторно-курортной сферы 4. Информационные технологии в организациях санаторно-курортной сферы	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

	4. Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.		
ПК-4 Готов анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Умения: 1. Владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса. 2. Находит и оценивает новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса. 3. Принимает решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности. 4. Разрабатывает и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса. 5. Владеет методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе. 6. Владеет методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий. 7. Владеет навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса. 8. Владеет методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. 9. Владеет навыками организации стратегического контроля	1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Маркетинг в организациях санаторно-курортной сферы	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

	и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса. Знания: 1.Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2.Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса. 3.Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.		
ПК-5 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Умения: 1.Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. 2.Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 3.Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 4.Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 5.Владеть навыками	1.Управление персоналом в организациях санаторно-курортной сферы 2.Деловое общение 3.Конфликтология	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

	деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе. 6. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. Знания: 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 6. Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах. 7. Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.		
ПК-6 Готов к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению	Умения: 1. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.	1. Организация финансово-хозяйственной деятельности в организациях санаторно-курортной сферы 2. Деловое общение 3. Конфликто-логия	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. 3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда. 4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием. 5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. 6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. 7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы). 9. Владеть английским		

	языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса. Знания: 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. 6. Гостиничный маркетинг и технологии продаж. 7. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. 8. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работеслужбы номерного фонда. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.		
ПК-7 Готовприменять современные технологии гостиничной деятельности в работе потребителем	Умения 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. 2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных	1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Психология управления 3. Информацион-ные технологии в организациях санаторно-курортной сферы	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

	и корпоративных особенностей собеседников. 3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. Знания 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения 3. Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. 4. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур. 5. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		
ПК-8 Готов использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности,	Умения: 1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля,	1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Бухгалтерский учет в организациях санаторно-курортной сферы	Самостоятельная работа Устный опрос Тестирование

том числе в соответствии требованиями потребителя	с	прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем. 3. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Знания: 1. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса. 2. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. 3. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 4. Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	3. Организация финансово-хозяйственной деятельности в организациях санаторно-курортной сферы	
---	---	--	--	--

2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

2.1 Задания для текущего контроля успеваемости по дисциплинам

2.1.1 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»

Ответьте на вопросы:

1. Нормативные документы и законодательные акты, действующие в сфере гостиничного бизнеса.
2. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничного бизнеса.

3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.

4. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания в организациях гостиничного бизнеса.

5. Государственное регулирование санаторно-курортной деятельности в Российской Федерации.

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.2 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент гостиничного бизнеса»

Ответьте на вопросы:

1. Дайте обобщенное определение понятий «управление» и «менеджмент», выделите главные их характеристики.
2. Определите задачи, объект и предмет менеджмента.
3. Раскройте понятие «принципы управления». Дайте характеристику общим принципам управления.
4. Укажите общие нормативные требования к управлению организацией.
5. Назовите основные требования к этике поведения профессиональных менеджеров.
6. Перечислите признаки организации.
7. Каковы особенности планирования в процессе управления организацией?
8. Раскройте содержание работы руководителя организации. Выделите основные направления деятельности руководителя организации.
9. Дайте характеристику стилям управления организацией.
10. По каким критериям определяется эффективность стиля управления организацией?
11. Какие из стилей управления, на Ваш взгляд, являются наиболее эффективными? Почему?

Практическое задание **Решите кейс**

«Управление качеством в сфере гостиничных услуг».

Компания Х является филиалом неправительственной международной организации. В рамках проекта развития персонала было решено организовать выездное обучение. При переговорах с туроператором был выбран 5-звездочный отель. К сожалению, в данном отеле, по информации туроператора, присутствует только 1 конференц-зал на 200 человек. Залов на меньшее количество участников (на тренинге предполагалось 25 человек) нет. Стоимость большого зала, конечно, была высокой (в 3 раза больше запланированной), но организация решила его арендовать, т. к. других вариантов не было. Вторым неприятным моментом оказалась удаленность от аэропорта. По информации менеджера оператора, трансфер займет 2 часа.

Отзыв заместителя руководителя после поездки:

«Самое первое: персонал гостиницы нечист на руку! А теперь более подробно. Наша группа состояла из 26 сотрудников филиала одной международной неправительственной организации, которая приехала для проведения семинара в Наш вылет задержался на семь часов, и приехали мы в гостиницу поздно ночью. Как выяснилось, трансфер занимает 3,5 часа, что было неприятной неожиданностью.

Заселение прошло относительно быстро и хорошо, однако в итоге выяснилось, что вместо номеров улучшенной категории нас поселили в менее комфортные номера. Так, сотрудники, которые должны были проживать в одноместных номерах, одну ночь провели в совмещенном номере. Также выяснилось, что несколько трехместных номеров состояли из одной двухспальной кровати и одной односпальной. В другом случае была одна двухспальная кровать и двухъярусная детская кровать. Для сотрудников данные номера были просто непригодны. Переселение в надлежащие номера в одном из случаев заняло два дня! Что касается номеров, то надо сказать, что в нескольких номерах телефон работал только в туалете. В одном номере не работал ни кондиционер, ни телевизор. Было очень неудобно, что на трехместный номер выдавался только один ключ! Также многие сотрудники жаловались на то, что в номерах с трехместным размещением только 2 комплекта принадлежностей (полотенец, средств для душа) и уборка производится некачественно.

Питание в гостинице производится по системе «все включено», и худшего шведского стола я до этого не видел. В течение 5 дней нашего пребывания в постоянном наличии была только курица и только в последние два дня была подана жареная рыба. Данный пробел в некоторой степени компенсировался любезностью и хорошим сервисом персонала ресторана.

Конференц-зал, за который мы заплатили немаленькую сумму, позиционировавшийся как зал на 200 человек, оказался обыкновенной комнатой встреч площадью 40-50 кв. м, куда все могли ходить абсолютно бесплатно! В такой зал при всем желании не могло поместиться 200 человек, максимум 50. Непонятно, чем была обоснована запрошенная за него цена. Кроме того, зал был арендован на три дня, но об этом сотрудники гостиницы просто забыли и приносили заказанный кофе-брейк только 2 дня. Отмечу, что все три дня в зале не производилась уборка, персонал только очищал корзины с мусором.

На третий день нашего пребывания в гостинице персонал отеля (горничная и другой сотрудник гостиницы) обокрали нашего сотрудника. Мы хотели урегулировать ситуацию мирно (нам просто вернули бы деньги, так как сумма была небольшая), но все пошло по наихудшему сценарию с вызовом полиции, экспертов-криминалистов и снятием отпечатков пальцев, допросом и арестом подозреваемых. Все следственные действия закончились только к 4 утра следующего дня! Естественно, настроение у всей группы было испорчено, но вина персонала была доказана, и наличность была компенсирована (без учета карт и бумажника).

Мы надеялись, что это были наши последние злоключения в этой гостинице, но поняли, как мы жутко ошибались, при сдаче номеров и выезде. Четирем нашим сотрудникам приписали пользование мини-баром! Согласно заявлениям сотрудников гостиницы, женщины пили пиво, а руководитель группы при наличии бесплатных напитков в баре у бассейна вообще опустошил весь мини-бар! И это он сделал всего за один вечер! Никакие

логические доводы на сотрудников отеля не подействовали, и организации пришлось заплатить за неправомерные, как мы считаем, требования отеля. Последняя ситуация похожа на мелкую месть за то, что мы вызвали полицию...

Стандарты ИСО

При создании систем качества в области гостиничных услуг необходимо использовать рекомендации стандарта ИСО 9004-2. Необходимо отметить, что система качества представляет собой совокупность структур, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами.

Поэтому разработка системы качества в основном заключается в том, чтобы сначала определить, какие процессы и структуры следует включить в систему качества и какие функции они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество продукции/услуг, а затем разработать все необходимые нормативные документы для выполнения этих функций.

Система качества должна включать следующие элементы:

- эффективное управление предприятием на основе маркетинга;
- внедрение отраслевого стандарта качества;
- разработку технологии (нормативное описание) производственных процессов;
- наличие корпоративной культуры;
- применение квалификационных требований к работникам (квалификационный стандарт);
- введение нормирования труда (нормативы выработки);
- справедливую оценку и мотивацию труда.

Вопросы для решения:

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения проблемных зон отеля в управлении качеством и создайте список.
2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения проблемных зон туроператора в управлении качеством и создайте список.
3. На основании ИСО сформулируйте список решений для каждой проблемы.
4. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства отеля.

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности;

	показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.3 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Психология управления»

Ответьте на вопросы:

1. Назовите основные психологические законы управления. Дайте им характеристику.
2. Назовите основные управленческие функции.
3. Перечислите профессиональные функции менеджеров в организации.
4. Перечислите профессионально важные качества менеджеров.
5. Укажите основные черты лидера.
6. Дайте характеристику стилям руководства. Приведите примеры.
7. Назовите виды управленческих решений.
8. Назовите факторы, определяющие управленческие решения.
9. Раскройте содержание каждого из этапов принятия управленческого решения.
10. Перечислите факторы, влияющие на формирование социально-психологического климата. Приведите примеры.
11. Опишите функциональные состояния, возникающие в ходе трудовой деятельности.
12. Дайте характеристику состоянию «утомление». Назовите виды утомления.
13. Дайте характеристику работоспособности. Перечислите уровни

работоспособности.

14. Назовите факторы оптимизации режима и условий труда. Сформулируйте основные рекомендации к организации труда (конспект).

15. Дайте определение понятию «кризис». Назовите кризисы профессионального становления личности. Дайте им характеристику.

16. Перечислите этапы развития карьеры.

17. Опишите этапы планирования карьеры.

Выполните задания:

1. Выделите ключевые понятия по изученным темам. Составьте глоссарий.

2. Подготовьте доклад на тему «Теории управления».

3. Составьте список информационных источников, используемых в работе над докладом.

4. Подготовьте доклад на тему «Методы принятия управленческих решений».

5. Составьте список источников информации, используемых в работе над докладом.

6. Дайте характеристику понятиям: «трудовой коллектив, как социальная группа», «трудовой коллектив как объект управления» в таблице. Сравните эти понятия.

Трудовой коллектив, как социальная группа	Трудовой коллектив как объект управления

7. Представьте классификацию видов карьер в схеме.

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.

«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.4 Задания для самостоятельной работы по дисциплине

«Деловое общение»

Ответьте на вопросы:

1. Дайте определение понятию «общение». Перечислите функции человеческого общения.
2. Назовите типы передачи информации.
3. Перечислите виды речевой деятельности.
4. Перечислите виды слушания. Дайте им характеристику.
5. Перечислите знаковые системы, используемые человеком в процессе коммуникации.
6. Перечислите основные группы жестов, выражающие различные эмоции в деловом общении. Интерпретируйте их точки зрения психологии.
7. Перечислите зоны приближения собеседников, используемые в речевой коммуникации. Дайте им характеристику.
8. Перечислите физиологические симптомы лжи собеседника.
9. Назовите характерные признаки неискренности в мимике и пантомимике собеседника.
10. Дайте определение понятию «критика». Назовите виды критики, дайте им характеристику.
11. Назовите основные правила бесконфликтного общения.
12. Перечислите виды стратегий поведения в конфликтной ситуации, опишите каждый из видов.
13. Изучите правила поведения в условиях конфликта.
14. Дайте определение понятию «дресс-код».
15. Каково значение деловой одежды руководителя в системе управляющих воздействий?

16. Назовите стили деловой одежды.
17. Какова основная цель обслуживающего персонала по отношению к гостю?
18. Дайте характеристику понятию «гость».
19. Каково значение умения персонала в сфере гостиничного бизнеса работать в команде?

Выполните задания:

8. Выделите ключевые понятия по изученным темам. Составьте глоссарий.

9. Перечислите компоненты общения, раскройте их содержание, приведите примеры (таблица, конспект).

Вербальные	Вокальные	Визуальные

10. Пройдите тест «Степень мотивации личности к успеху».
11. Изучите рекомендации, предлагаемые для слушателя в деловой беседе.
12. Изучите варианты посадки деловых людей за столом в ходе деловых переговоров.
13. Изучите правила использования комплиментов в деловом общении. Приведите примеры уместного и неуместного применения комплиментов в деловом общении.
14. Изучите практические рекомендации для критики собеседника.
15. Составьте перечень рекомендаций по деловому стилю одежды для мужчин-руководителей и женщин-руководителей.
16. Напишите эссе на тему «Культура поведения гостиничного работника».
17. Составьте памятку для персонала гостиницы на тему «Правила общения персонала с клиентами».

18. Проведите тестирование на определение Вашего уровня конфликтности (тест).

Тест «Уровень вашей конфликтности». Методика предназначена для оценки уровня конфликтности.

Инструкция.

Внимательно прочтите приведенные высказывания и выберите по одному ответу на каждый вопрос.

В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а не принимаю;

б кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?
 а нет;
 б только если имею для этого веские основания;
 в критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?
 а только если люди необидчивые;
 б лишь по принципиальным вопросам;
 в споры — моя стихия.

4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как вы реагируете, если кто-то пролезет в обход?
 а возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 б делаю замечание;
 в прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?
 а не буду поднимать бучу из-за пустяков;
 б молча возьму солонку;
 в не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...
 а с возмущением посмотрю на обидчика;
 б сухо сделаю замечание;
 в выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая не понравилась...
 а промолчу;
 б ограничусь коротким тактичным комментарием;
 в устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?
 а постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
 б не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 в проигрыш надолго испортит настроение.

№ вопроса	Вариант ответа	Результат тестирования
1		
2		

3		
4		
5		
6		
7		
8		

Обработка результатов. Подсчитайте набранные баллы, исходя из того, что на каждый ответ «а» - 4 балла, «б»- 2, «в»- 0 баллов.

Если полученная сумма:

от 22 до 32 баллов — вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица;

от 12 до 20 баллов — вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение;

до 10 баллов — споры и конфликты — это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами — на работе и дома. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Тест «Степень мотивации личности к успеху»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать, чем отложить на какое-то время?
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.

9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие – это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
40. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ответы:

Поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 40; за каждый ответ «нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

28 -32 балла. – У вас очень сильная мотивация к успеху. Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

15 – 27 баллов. – У вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к вам в форме приливов и отливов. Порой вам хочется все бросить, так как вы считаете, что цель, к которой вы стремитесь, недостижима.

0 – 14 баллов. – Мотивация к успеху у вас довольно слабая. Вы довольны собой и своим положением. На работе «не горите». Вы убеждены, что независимо от ваших

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.5 Задания для самостоятельной работы по дисциплине « Конфликтология»

Ответьте на вопросы:

1. Опишите объект, предмет, цели и задачи конфликтологии.
2. Раскройте понятие «трудность ситуации», перечислите факторы ее определяющие.
3. Назовите виды напряженности, возникающие в конфликтных ситуациях, опишите их.
4. Раскройте понятие «психологическая устойчивость». Перечислите факторы, определяющие психологическую устойчивость.
5. Каковы причины возникновения конфликтов в схеме?
6. Назовите участников конфликта, раскройте их функции.
7. Назовите этапы развития конфликта, опишите их.
8. Назовите этапы управления конфликтом.
9. Перечислите виды управляющих воздействий в конфликте.
10. Назовите типы конфликтных личностей. Дайте им характеристику.
11. Раскройте основные принципы профилактики конфликтов.
12. Опишите социально-психологические условия профилактики конфликтов.
13. Перечислите показатели внутриличностного конфликта.
14. Опишите структуру внутреннего мира человека.
15. Раскройте классификацию внутриличностных конфликтов.
16. Опишите последствия внутриличностных конфликтов.
17. Назовите факторы, определяющие внутриличностный конфликт.
18. Дайте характеристику механизмам разрешения внутриличностного конфликта.
19. Перечислите агонистические и антогонистические конфликты. Дайте им характеристику, приведите примеры.
20. Назовите причины трудового конфликта.
21. Назовите формы завершения конфликтов.
22. Перечислите критерии завершения конфликта.
23. Опишите условия конструктивного разрешения конфликта.
24. Перечислите факторы конструктивного разрешения конфликта.
25. Дайте характеристику стратегий разрешения конфликта.

Выполните задания:

1. Выделите ключевые понятия по изученным темам. Составьте глоссарий.
2. Представьте классификацию конфликтов в схеме.
3. Приведите 2 примера ситуации межличностных и групповых конфликтов.
4. Смоделируйте все возможные варианты завершения конфликта для каждой из них.
5. Какие формы может принять завершение конфликта в случае вмешательства третьей стороны?
6. Кто может выступить в качестве третьей стороны в каждом конкретном случае?

7. Какая форма завершения конфликта будет оптимальной в каждом случае?

8. *Пройдите тест «Считаете ли Вы себя конфликтной личностью?».*

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить степень вашей собственной конфликтности.

Тест в таблице 10 содержит шкалу, которая будет использована Вами для самооценки по 10–ти парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему. Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в Вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7–балльной шкале. Оценка в 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Считаете ли Вы себя конфликтной личностью?

№ п/п	Утверждение	Шкала	Утверждение	Значение по шкале (для слушателя)
1.	Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора	
2.	Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном	
3.	Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего	
4.	Не обращаете внимания на то, что другие не принимают ваших доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают ваших доводов	
5.	Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента	
6.	Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко	
7.	Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции	
8.	Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах	
9.	Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта	
10.	Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины	

Оценка результатов

На каждой строке соедините отметки по баллам (отметки кружочками) и постройте свой график. Отклонение от середины (цифра четыре) влево

означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных Вами баллов. Сумма, равная 70–ти баллам, указывает на очень высокую степень конфликтности; 60 баллов – на высокую; 50 баллов – на выраженную конфликтность. Число баллов 11–15 указывает на склонность избегать конфликтных ситуаций.

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.6 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Управление персоналом»

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите ресурсы организации, относящиеся к трудовым.
2. Назовите принципы управления персоналом.

3. Перечислите методы управления персоналом. Какие из перечисленных Вами методов являются наиболее эффективными, на Ваш взгляд?
4. По каким критериям производится оценка эффективности управления персоналом организации?
5. Укажите факторы, способствующие эффективному использованию трудовых ресурсов организации.
6. Назовите этапы управления персоналом в организации, дайте им характеристику.
7. Какие структурные подразделения организации осуществляют процесс управления персоналом?
8. Выделите основные понятия по изученной теме. Выполните конспект.
9. Раскройте понятия: «трудовая деятельность», «нормирование труда».
10. Укажите значение и задачи нормирования трудовой деятельности сотрудников организации.
11. Какие существуют виды норм труда? Дайте им характеристику.
12. Перечислите методы нормирования труда.
13. Назовите основные аспекты управления персоналом.
14. Содержание работ по управлению персоналом предприятия
15. Выделите основные критерии, по которым производится набора персонала.
16. Опишите алгоритм отбора сотрудников в организацию.
17. Охарактеризуйте систему профессионального развития персонала.
18. Опишите механизм управления трудовой адаптацией.
19. Укажите методы управления трудовой мотивацией сотрудников организации.
20. Перечислите виды конфликтов, встречающихся в трудовой деятельности. Дайте им характеристику.
21. Опишите методы урегулирования конфликтов в трудовой деятельности.
22. На какие уровни можно разделить совокупность персонала гостиницы по степени активности взаимодействия с гостем?
23. Перечислите основные требования к персоналу гостиницы.
24. Обозначьте основные факторы, влияющие на обучение персонала гостиничного предприятия.
25. Дайте определение понятия «мотивация».
26. Какие цели преследует система материального и нематериального стимулирования персонала.
27. Перечислите принципы управления мотивацией.
28. Какие составные элементы входят в систему нематериальной мотивации.

Выполните задания:

1. Выделите ключевые понятия по изученным темам. Составьте глоссарий. Выделите наиболее перспективные направления работы по совершенствованию организации труда сотрудников.

2. Укажите функции структурных подразделений по управлению персоналом организации в таблице.

Структурное подразделение организации	Функции по управлению персоналом организации

3. Опишите меры необходимые для совершенствования организации труда по направлениям.

Направление работы	Задачи	Методы и средства по совершенствованию организации труда

4. Практические задания по теме:

Теперь на основе изученного теоретического материала и формул (7–10) Вам предлагаются следующие практические задания.

Задание 1. Влияние мероприятий по рациональной организации труда на его производительность.

Задача 1.1. Определить прирост производительности труда и снижение трудоемкости продукции в результате совершенствования структуры трудового процесса на операции «укладка конфет в коробки», если $T_o = 400$ мин, а t_{on} определяется как сумма всех элементов операции (см. таблицу 1).

Описание операции: укладчица снимает движущиеся по транспортеру пустые коробки, перекладывает их на рабочий стол, укладывает конфеты в коробку, упаковывает коробку и перекладывает коробку с конфетами с рабочего стола на транспортер.

Решение.

1. Расчленим операцию на элементы.
2. Классифицируем элементы операции.
3. Определим с помощью хронометражных измерений длительность каждого элемента.
4. Результаты сведены в таблицу.

Наименование элемента операции	Вид элемента		Индекс элемента	Длительность элемента, сек
	по назначению	по способу выполнения		

1. Перемещение коробки по транспортеру (эл. 1)	вспомогательная	машинная	t_1	–
2. Перекладка коробки с транспортера на рабочий стол (эл. 2)	вспомогательная	ручная	t_2	1
3. Укладка конфет (эл. 3)	основная	Ручная	t_3	22
4. Накрывает конфеты бумагой	вспомогательная	ручная	t_4	1
5. Накрывает коробку крышкой	вспомогательная	ручная	t_5	2
6. Перевязывает коробку тесьмой	вспомогательная	ручная	t_6	3
7. Перекладка коробки с конфетами с рабочего стола на транспортер (эл. 7)	вспомогательная	ручная	T_7	1
8. Перемещение коробки по транспортеру	вспомогательная	машинная	t_8	–
И т о г о				30

5. Рассмотрим возможность совершенствования структуры трудового процесса с позиции поставленных ранее задач.

Для начала проанализируем целесообразность выделенных элементов операции. Учитывая, что конфеты в коробки можно укладывать прямо на транспортере, элементы 2 и 7 представляются лишними.

6. Рассчитаем возможное повышение производительности труда за счет устранения элементов 2 и 7.

Для этого сначала определим производительность труда до внедрения мероприятия:

$$V_n = \frac{400 \cdot 60}{30} = 800 \text{ коробок в смену.}$$

В этом случае $t_{on} = t_1 + t_2 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6 + t_7 + t_8 = 30$ сек.

Затем определяем производительность труда после устранения элементов t_2 и t_7 .

В этом случае $t_{on} = t_1 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6 + t_8 = 28$ сек.

$$V'_n = \frac{400 \cdot 60}{28} = 857 \text{ коробок в смену.}$$

Прирост производительности труда составит:

$$\Delta\Pi_{T_n} = \frac{V'_n - V_n}{V_n} \cdot 100 = \frac{857 - 800}{800} \cdot 100 = 7,12\%.$$

7. Рассчитаем возможное снижение трудоемкости продукции.

Для этого сначала определим трудоемкость продукции (1 коробки) до внедрения мероприятия:

$$T_p = \frac{480}{800} = 0,6 \text{ мин.}$$

Затем определим трудоемкость единицы продукции после совершенствования структуры трудового процесса

$$T_p' = \frac{480}{857} = 0,56 \text{ мин.}$$

$$\Delta T_p = \frac{0,6 - 0,56}{0,6} \cdot 100 = 6,7\%.$$

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.7 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Бухгалтерский учет в гостиничном бизнесе»

1. Сопоставьте понятия соответственно терминам. В столбце «№ термина» укажите порядковый номер термина, соответствующего определению.

Определение	№ термина	Термин
Специальный банковский счет, на котором покупатель резервирует денежные средства для расчетов с поставщиком		1. <i>Аккредитив</i>
Экономические ресурсы, которыми предприятие владеет и от которых ожидает получить выгоду в будущем, используя их в своей деятельности		2. <i>Активы</i>
Информация о финансовом положении экономического субъекта на отчетную дату, финансовом результате его деятельности и движении денежных средств за отчетный период, систематизированная в соответствии с требованиями, установленными настоящим Федеральным законом		3. <i>Бухгалтерская (финансовая) отчетность</i>
Специальный прием, который позволяет осуществлять группировку хозяйственных средств и текущий учет однородных хозяйственных операций		4. <i>Бухгалтерский счет</i>
Система сплошного, непрерывного, документального и взаимосвязанного наблюдения, регистрации, обобщения и контроля за хозяйственной деятельностью организации с целью исчисления и оценки показателей и предоставление их соответствующим пользователям для обоснования и принятия управленческих решений		5. <i>Бухгалтерский учет</i>
Элемент метода бухгалтерского учёта и способ денежного выражения имущества, обязательств и хозяйственных операций для получения обобщённых данных за <u>текущий и отчётный периоды</u> по предприятию в целом при составлении отчётности		6. <i>Денежная оценка</i>
Финансовые ресурсы организации, самые высоколиквидные активы; это показатель возможностей организации погасить долги, выполнить обязательства перед бюджетом, работниками, прочими фондами и кредиторами, т.е. они позволяют выполнять обязательства любого вида и уровня		7. <i>Денежные средства</i>
Проверка фактического наличия имущества и финансовых обязательств предприятия и сопоставление полученных данных с данными бухгалтерских счетов с целью установления достоверности учетных показателей и их уточнения в случае выявления расхождений		8. <i>Инвентаризация</i>
Представляет собой способ группировки затрат и определения себестоимости приобретенных материальных ценностей, изготовленной продукции, выполненных работ, оказанных услуг		9. <i>Калькуляция</i>
Стандарт бухгалтерского учета, применение которого является обычаем в международном деловом обороте независимо от конкретного наименования такого стандарта		10. <i>Международный стандарт</i>
Стандарт бухгалтерского учета, применение которого		11. <i>Международный</i>

является обычаем в международном деловом обороте независимо от конкретного наименования такого стандарта		<i>стандарт</i>
Период, за который составляется бухгалтерская (финансовая) отчетность		12. <i>Отчетный период</i>
Систематизированный перечень счетов бухгалтерского учета		13. <i>План счетов бухгалтерского учета</i>
Основной счет организации, через который проводятся все денежные операции без ограничения их перечня		14. <i>Расчетный счет</i>
Лицо, являющееся единоличным исполнительным органом экономического субъекта, либо лицо, ответственное за ведение дел экономического субъекта, либо управляющий, которому переданы функции единоличного исполнительного органа		15. <i>Руководитель экономического субъекта</i>
Документ, устанавливающий минимально необходимые требования к бухгалтерскому учету, а также допустимые способы ведения бухгалтерского учета		16. <i>Стандарт бухгалтерского учета</i>
Федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный Правительством Российской Федерации осуществлять функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности		17. <i>Уполномоченный федеральный орган</i>

2. Укажите виды расчетов в таблице согласно формуле.

Формула	Метод расчета
$C_2 = C_1 + \text{Об.Д} - \text{Об.К}$	
$C_1 + \text{Об.Дт} = \text{Ою.Кт} \Rightarrow \text{сальдо} = 0$	
$C_1 + \text{Об.К} > \text{Об.Дт} \Rightarrow \text{сальдо по Кт}$	
$C_1 + \text{Об.Кт} = \text{Об.Дт} \Rightarrow \text{сальдо} 0$	
$CP\% = (CH_o + P_o) / (CH_m + P_m) \times 100$	
$O = P_m \times CP\% / 100$	
$\text{Об. Дт счета 16} - X\%, \text{отсюда } X = \frac{\text{Об.Дт16}}{\text{Об.Дт10}} \times 100$	
$C\text{-до нач. сч. 10} + \text{Дт об.сч. 10} - 100\%$	
$C\text{-до нач. сч. 10-2} + \text{Дт об.сч. 10-2} - X\%$	
$\Phi_c = H_c \pm O_n \pm I_n$	
$\text{Об. Дт счета 10} - 100\%$	
$\Phi_c = Y + O$	
$C_1 + \text{Об.Кт} = \text{Об.Дт} \Rightarrow \text{сальдо} 0$	
$C_1 + \text{Об.К} > \text{Об.Дт} \Rightarrow \text{сальдо по Кт}$	
$C_1 + \text{Об.Дт} > \text{Об.К} \Rightarrow \text{сальдо дебетовое}$	

Тема 1. СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА:

1. Опишите предмет и объекты бухгалтерского учета.
2. Перечислите основные требования к ведению бухгалтерского учета.
3. Укажите принципы бухгалтерского учета.
4. Назовите основные функции бухгалтерского учета.
5. Перечислите виды учетов.
6. Назовите виды учетных измерителей.

7. Раскройте понятие «метод бухгалтерского учета».
8. Перечислите элементы метода бухгалтерского учета. Дайте им характеристику.

Тема 2. БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС:

1. Раскройте понятие «бухгалтерский баланс». Каково его назначение?
2. Опишите структуру и содержание бухгалтерского баланса.
3. Назовите экономические ресурсы организации. Приведите примеры.
4. Раскройте понятия: «активы», «пассивы».
5. Составьте классификацию видов бухгалтерских балансов в виде схемы.

6. Опишите типы хозяйственных операций влияющих на валюту бухгалтерского баланса. Приведите примеры.

Тема 3. СЧЕТА БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА:

1. Раскройте понятие «счета бухгалтерского учета».
2. Раскройте понятия «дебет» и «кредит».
3. Перечислите схемы бухгалтерского счета. Опишите их.
4. По какой схеме производится расчет с персоналом по оплате труда?
5. Укажите особенности системы двойной записи.
6. Охарактеризуйте синтетический и аналитический учеты.
7. Каким образом производится обобщение данных текущего учета?

Тема 4. НОСИТЕЛИ УЧЕТНОЙ ИНФОРМАЦИИ:

1. Раскройте понятие «первичные учетные документы».
2. Представьте в схеме классификацию учетных документов в системе бухгалтерского учета. Приведите примеры.
3. Укажите требования к информации, формируемой в бухгалтерской отчетности.
4. Какие документы, регламентируют хранение документов бухгалтерского учета.
5. Что такое учетные регистры?
6. Назовите формы учетных регистров.
7. Раскройте понятие «форма бухгалтерского учета».
8. Опишите мемориально-ордерную форму учета.
9. Укажите особенности журнально-ордерной формы учета.
10. Назовите преимущества и недостатки автоматизированной системы бухгалтерского учета в таблице.

Наименование программного	Назначение	Преимущества	Недостатки
---------------------------	------------	--------------	------------

бухгалтерского продукта			

Тема 5. ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ:

1. Раскройте понятие «инвентаризация».
2. В каких случаях инвентаризация считается обязательной для организации?
3. Назовите функции инвентаризации.
4. Перечислите виды инвентаризации. Дайте им характеристику.
5. Назовите этапы инвентаризации, дайте им характеристику.
6. О чем могут говорить результаты инвентаризации? Приведите примеры.

Тема 6. УЧЕТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ:

1. Раскройте понятие «денежные средства».
2. Назовите задачи учета денежных средств.
3. Укажите принципы учета денежных средств.
4. Сформулируйте основные правила ведения кассовых операций.
5. Укажите особенности учета кассовых операций в иностранной валюте.
6. Каким образом производится учет денежных документов?
7. В каких случаях допускается снятие средств с валютного счета? Приведите примеры.
8. Раскройте понятие «денежная оценка».
9. Какие способы оценки стоимости товара (услуги) существуют в системе бухгалтерского учета организации? Дайте им характеристику.
10. Какие средства относятся к основным средствам организации? Опишите процесс оценки основных средств организации.
11. Раскройте понятие «капитал организации».
12. Опишите процесс снабжения организации.
13. Приведите классификацию затрат на производство.
14. Как организован учет хозяйственных операций процесса снабжения организации?

• Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.

«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.8 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе»

Ответьте на вопросы:

1. Раскройте понятие «хозяйственная деятельность». Какие элементы образуют хозяйственную деятельность организаций?
2. Представьте в виде схемы каким образом можно сгруппировать все составляющие хозяйственную деятельность многообразные отношения, связи и процессы?
3. Назовите причины и факторы, оказывающие влияние на результат деятельности организаций гостиничного бизнеса.
4. По какой формуле производится расчет количественного влияния факторов на изменение эффективного фонда рабочего времени.
5. Как подсчитывается прирост выпуска продукции за счет сокращения потерь рабочего времени?
6. Раскройте понятия: «производительность труда», «эффективность использования трудовых ресурсов».
7. Перечислите факторы, оказывающие влияние на эффективность использования трудовых ресурсов.
8. Какие показатели прибыли могут быть использованы при проведении анализа?
9. Перечислите основные составляющие системы показателей для разработки финансового анализа.
10. В чем суть детализированного анализа финансового состояния
11. Перечислите факторы, влияющие на финансовые результаты организации.
12. Опишите порядок проведения факторного анализа финансовых результатов организации.
13. Что такое «эксплуатационная программа гостиницы»? Что в нее входит? Приведите примеры основных формул расчета показателей.
14. Что представляет собой планирование численности персонала? Какие основные составляющие входят в понятие? Как производится расчет?

15. Какие виды издержек существуют? Опишите основные факторы управления издержками предприятия

16. Перечислите основные статьи затрат гостиничного бизнеса

Выполните задания:

1. Выделите ключевые понятия в изученном материале. Составьте глоссарий.

2. Подготовьте перечень научных статей по теме «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе».

3. Подготовьте доклад о наиболее эффективных способах организации финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе, использующихся на практике, на примере 3-5 учреждений.

4. Составьте презентацию к докладу (не менее 5 слайдов).

• **Критерии оценки самостоятельной работы:**

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.1.9 Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Маркетинг в гостиничном бизнесе»

Ответьте на вопросы:

1. Назовите основные особенности маркетинга гостиничных услуг и раскройте их содержание.
2. Сформулируйте основные принципы маркетинга для гостиничных предприятий.
3. Назовите основные функции и перечислите задачи, выполняемые маркетингом гостиничного бизнеса.
4. Каковы основные требования предъявляются к персоналу гостиниц для повышения качества обслуживания?
5. Раскройте содержание базовых и дополнительных элементов комплекса маркетинга в гостиничном бизнесе (концепции «4Р», «7Р», «9Р»).
6. Из каких элементов состоит структура гостиничного продукта?
7. Опишите основные подходы к определению структуры и разработке модели гостиничного продукта.
8. Приведите основные этапы процесса разработки нового гостиничного продукта с использованием многоуровневого маркетингового подхода.
9. Охарактеризуйте основные направления обеспечения качества и конкурентоспособности гостиничных продуктов в составе продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
10. Какие системы гостиничного бизнеса лежат в основе реализации маркетинговых стратегий?
11. В чем состоит разница между стратегическим, тактическим и оперативным планированием?
12. Опишите сущность и основные приёмы портфельного анализа.
13. Перечислите возможные стратегии развития гостиничного предприятия в модели И. Ансоффа.
14. Обозначьте этапы процесса маркетингового планирования.
15. Дайте определение цены гостиничного продукта и укажите, какую роль играет цена в составе комплекса маркетинга гостиничного предприятия.
16. Укажите особенности ценообразования в гостиничном бизнесе.
17. Приведите основные методы ценообразования.
18. Раскройте содержание подхода при использовании метода ценообразования по степени изменения цены.
19. Раскройте содержание отдельных подходов при использовании метода ценообразования, ориентированного на конкуренцию.
20. Охарактеризуйте гостиничное предприятие как источник коммуникации и генератор различных возможностей продвижения продукта на рынок.

21. Дайте описание модели коммуникационного процесса и охарактеризуйте ее роль в установлении коммуникационных связей.

22. Какие элементы включает модель комплекса маркетинговых коммуникаций и каково их назначение?

23. Охарактеризуйте основные положения коммуникационной политики гостиничного предприятия – принципы, цели, особенности формирования, направленность.

24. Какие проблемы существуют в области коммуникационной политики перед гостиничными предприятиями в условиях развития современных информационно-коммуникационных технологий?

25. Приведите основные направления использования интернета и информационных технологий в сфере продвижения гостиничных продуктов.

26. В чем состоит назначение, функции и задачи рекламы гостиничного предприятия в современных условиях?

Выполните задания:

19. Выделите ключевые понятия по изученным темам. Составьте глоссарий.

20. Заполните нижеприведённую и перечислите достоинства и недостатки описанных моделей портфельного анализа в гостиничном бизнесе:

Модель	Достоинства	Недостатки

21. Напишите эссе на тему «Современные методы маркетинга в гостиничном бизнесе».

Рекомендации по написанию эссе

Эссе представляет собой самостоятельную письменную работу на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

Эссе состоит из введения, где кратко описывается проблема работы; основной части (которую не следует структурировать по главам, вопросам или параграфам), заключения (2—3 абзаца) и списка литературы.

Объем работы 1-3 страниц письменного текста.

• **Критерии оценки самостоятельной работы:**

Критерий	Характеристика
«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

**2.1.10 Задания для самостоятельной работы по дисциплине
«Информационные технологии в гостиничном бизнесе»**

Ответьте на вопросы:

1. Сущность информационных технологий в менеджменте.
2. Информационно среда (ИС), её структура и функционирование.
3. Что представляет собой процесс автоматизации? Перечислите и охарактеризуйте направления деятельности, требуемые автоматизации.
4. Средства ИКТ, применяемые в организациях в гостиничном бизнесе.
5. Какие программные продукты российских разработчиков для автоматизации гостиничного бизнеса вы знаете?

6. Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Характеристика
-----------------	-----------------------

«отлично»	слушатель: полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов. Возможны одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«хорошо»	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие тематическое содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые слушатель легко исправил по замечанию преподавателя.
«удовлетворительно»	неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя; при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
«неудовлетворительно»	не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание слушателем большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

2.2 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.2.1. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»

Дисциплина «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»

Итоговое тестирование по дисциплине «Нормативно-правовые основы функционирования гостиничного бизнеса»

1. В России в систему категоризации гостиниц положены:

а. Рекомендации ЮНВТО.

б. Всемирного банка.

в. ЮНЕСКО.

г. Рекомендации ВТО.

д. Все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:

- а. дома отдыха
- б. спортивные базы
- в. комнаты в квартирах
- г. дома
- д.коттеджи

3. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- а. по часам
- б. по звездам
- в. по коронам
- г. по буквам
- д. по знакам.

4. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- а. Греция
- б. Великобритания
- в. США
- г. Франции
- д. Бельгии.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- а. санатории.
- б. пансионаты
- в. мотели.
- г. общежития.
- д. базы отдыха.

6. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:

- а. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490;
- б. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;
- в. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- г. ОКУН, ОКДП, ОКВЭД.
- д. Закон о защите прав потребителя.
- е. Все ответы верны.

7. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:

- а.Россия;
- б.США.
- в.Италия
- г.Швейцария.
- д.Швеция.

8.Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:

- а.США
- б.Россия
- в.Франция.
- г.Великобритания.
- д.Италия.

9.Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

- а. пансионат;
- б. санаторий;
- в. лагерь труда и отдыха;
- г. конгресс-центр.

10. Национальная классификация гостиниц основана на:

- а. системе баллов;
- б. системе разрядов;
- в. буквенной системе;
- г. системе звезд.

11. Франчайзинг предусматривает:

- а. правовую независимость партнеров;
- б. слияние в одно предприятие;
- в. передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны;
- г.неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором

12. Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:

- а) институциональном уровне управления гостиницей;
- б) управленческом уровне управления гостиницей;
- в) на всех уровнях управления гостиницей.

13.Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:

- а. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.
- в. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.
- г. Номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.
- д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двухкроватьями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

14. Основной производитель гостиничного продукта:

- а. дирекция гостиницы;
- б. руководитель службы приема и размещения;
- в. горничная.

15. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- а. ключей;
- б. букв;
- в. цифр.

16. Апартаменты это:

- а. гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- б. гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- в. гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

Ключи к тесту

1.а. 2.а. 3.б. 4. г, д. 5.б,в. 6.е. 7.а,в. 8.а,б,в,г. 9.г. 10.г. 11.в. 12.в 13.б, 14.в. 15.а 16.б

Критерии оценки: Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.2. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Менеджмент гостиничного бизнеса»

Итоговое тестирование по дисциплине «Менеджмент в гостиничном бизнесе»

1. Выберите определение, наиболее точно отражающее сущность управления.

1. Управление – это элемент, функция организованных систем, обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима жизнедеятельности, реализацию их программ и целей.

2. Управление - это целенаправленное воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности в процессе производства.

3. Управление – это эффективное использование и координация таких ресурсов как капитал, здания, материалы и труд для достижения поставленных целей с максимальной эффективностью.

2. Какое определение, наиболее точно отражает сущность организационной структуры управления (ОСУ)?

1. ОСУ рассматривается как способ группировки управленческих работ и распределения полномочий и ответственности за их выполнение между отдельными подразделениями, группами или структурными единицами, включая связи и отношения между ними

2. ОСУ – это совокупность органов, между которыми распределены полномочия и ответственность за выполнение управленческих функций и существуют регулярно воспроизводимые связи и отношения.

3. Под структурой управления организацией понимается упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого.

4. Все три достаточно точно отражают сущность ОСУ.

3. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:

1. Потребители, конкуренты, законы;
2. Цели, задачи;
3. Персонал, технологии;
4. Структура управления;
5. Потребители.

4. Что должны отражать принципы менеджмента?

1. Основные закономерности управления;

2. Основные связи, которые складываются в системе;
3. Основные отношения, которые складываются в системе;
4. Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе;
5. Обязательное наличие цели при управлении.

5. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:

1. Ситуационный подход;
2. Системный подход;
3. Процессный подход;
4. Поведенческий подход;
5. Текущий подход.

6. Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:

1. Поведенческим подходом.
2. Процессным подходом;
3. Ситуационным подходом;
4. Системным подходом;
5. Текущим подходом.

7. Что является составляющим элементом управления?

1. Маркетинг;
2. Менеджмент;
3. Экономические процессы;
4. Социально-экономические процессы;
5. Финансы.

8. Как осуществляется текущий контроль в организации?

1. Путем заслушивания работников организации на совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;
3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Вышестоящей структурой.

9. К первичным потребностям относятся:

1. Психологические;
2. Физиологические;
3. Экономические;
4. Материальные;
5. Социальные.

10. Что создает структуру управления организацией?

1. Совокупность линейных органов управления;
2. Совокупность функциональных служб;
3. Совокупность линейных и функциональных служб (органов);
4. Совокупность органов управления;
5. Совокупность программно-целевых служб.

11. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
2. Достижимость и ориентация во времени;
3. Ориентация во времени и конкретность;
4. Достижимость;
5. Ориентация во времени.

12. Под планированием понимают:

1. Вид деятельности;
2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
3. Перспективу развития;
4. Состояние организации;
5. Интеграцию видов деятельности.

13. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

1. Достижение личных целей;
2. Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
3. Исполнение принятых управленческих решений;
4. Обеспечение беспорочного влияния на подчиненного;
5. Побуждение работников к деятельности.

14. Что следует понимать под миссией организации?

1. Основные задачи организации;
2. Основные функции организации;
3. Основное направление деятельности;
4. Четко выраженные причины существования;
5. Основные принципы организации.

15. Каким основным требованиям должны удовлетворять цели организации:

1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
2. Достижимость и ориентация во времени;
3. Ориентация во времени и конкретность;
4. Достижимость;

5. Ориентация во времени.

16. Организационная структура управления, в которой каждый исполнитель имеет только одного непосредственного руководителя, от которого получает команды по всем вопросам производственной деятельности, называется:

1. линейная
2. функциональная
3. линейно-штабная

17. Совокупность внешних и внутренних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определённых целей это:

1. влияние
2. стимулирование
3. мотивация

18. К основным функциям менеджмента относится:

1. планирование деятельности организации
2. анализ финансового состояния
3. подбор сотрудников

19. Обособленные виды управленческой деятельности, выполнение которых даёт возможность организации достичь своих целей это:

1. методы менеджмента
2. принципы менеджмента
3. функции менеджмента

20. К моральным стимулам относят:

1. награждение ценным подарком
2. присвоение званий
3. предоставление бесплатной санаторной путёвки

Ключи к тесту

1.1. 2.1. 3.2. 4.4. 5.1. 6.4. 7.1. 8.3. 9.2. 10.4. 11.1. 12.2 13.2 14.4. 15.1
16.1 17.3 18.1 19.1 20.2

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.3. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Психология управления»

Итоговое тестирование по дисциплине «Психология управления»

1. Предметом психологии является...
 1. внутренний мир человека;
 2. закономерности поведения человека и животных;
 3. психика человека и животных, основные законы ее формирования и функционирования;
 4. структура и особенности нервной системы
2. Становление психологии как науки было связано с ...
 1. увеличением объема философских концепций психики;
 2. применением в ней общенаучных методов исследования (включая эксперимент);
 3. применением математической статистики, ставшей математическим аппаратом психологии.
3. Процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемого в общении и деятельности, - это...
 1. воспитание
 2. обучение
 3. социализация
 4. развитие
 5. жизненный путь
4. Какие качества личности входят в структуру характера?
 1. интеллектуальные;
 2. эмоциональные;
 3. социальные;
 4. когнитивные;
 5. морально-волевые;
 6. убежденность
5. Психология управления – это отрасль психологии, изучающая...
 1. закономерности совершенствования психической составляющей трудового процесса;
 2. закономерности деятельности, связанной с принятием решений в организации по руководству людьми с учетом свойств и качеств личности, необходимых для ее успешного осуществления;

3. психологические закономерности формирования конкретных форм трудовой деятельности и отношения человека к труду.

6. Партиципативный менеджмент – это...

1. жесткие методы управления, четкое планирование, организация и контроль деятельности группы, единоличное принятие решений, возложение всей власти и ответственности на лидера (руководителя);
2. управление делами организации, при котором в разработке и принятии наиболее важных решений участвуют и рядовые члены организации;
3. добровольный отказ лидера (руководителя) от функций управления и передача их группе.

7. Умение руководить людьми в организации предполагает умение...

1. воздействовать на людей;
2. развивать инициативу работников;
3. перекладывать свои обязанности на подчиненных;
4. правильно организовывать отношения в коллективе;
5. снимать с себя ответственность за неисполнительность подчиненных;
6. создавать заинтересованность персонала делами предприятия;
7. формировать отношение к труду, обществу, организации.

8. Организационная деятельность – это ...

1. совместная деятельность людей организации, объединенных общими интересами или целями, симпатиями или ценностями;
2. деятельность людей, объединенных в одну организацию, подчиняющихся правилам и нормам этой организации;
3. организованная совместная деятельность людей, направленная на решение возникшей проблемы;
4. деятельность людей в организации, выполняющих заданную им совместную работу в соответствии с экономическими, технологическими, правовыми, организационными и корпоративными требованиями.

9. Трудовой коллектив – это...

1. кратковременное собрание людей для совместного времяпрепровождения в связи с каким-то зрелищем или событием;
2. относительно устойчивое и внутренне целостное объединение людей для совместной трудовой деятельности, характеризующееся отношениями корпоративного сотрудничества в процессе создания и использования материальных и нематериальных благ, связанных общностью экономических и социальных интересов, системы ценностей, мотивов и правил поведения;
3. немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном общении.

10. Объективная по своей природе структура коллектива, в которой отношения между людьми складываются на базе официальных, закреплённых в должностных структурах взаимоотношений, отражающая функциональные связи между людьми и определяющая официальный характер их отношений – это...

1. социальная структура;
2. производственная структура;
3. профессиональная структура;
4. административная структура.

11. Какие основные факторы необходимо учитывать при обеспечении эффективности деятельности коллектива?

1. величина группы;
2. время суток;
3. организационная структура;
4. характер коммуникационных связей;
5. форма оплаты труда.
6. все вышеперечисленное

12. Руководитель – это член группы, ...

1. способный оказывать влияние на установки и поведение других людей;
2. на которого официально возложены функции управления коллективом и организация его деятельности;
3. являющийся самым авторитетным, за которым она признает преимущества и право принимать решения в значимых ситуациях.

13. В чем состоит сущность такого признака эффективного управленческого решения как конкретность и регламентированность?

1. учет обязанностей и прав руководителя и подчиненного;
2. своевременность;
3. обоснованность;
4. планирование, способы реализации и последовательность решений

14. Управленческие решения, основанные на последовательности нормативных аналитических процедур (диагностика, формулирование критериев, выявление альтернатив и их оценка, окончательный выбор) – это ...

1. решения, основанные на суждениях;
2. интуитивные решения;
3. рациональные решения.

15. Каковы этапы выработки управленческих решений?

1. диагностика проблемы;

- 2.определение сути ограничений;
- 3.выдвижение альтернативных решений;
- 4.реализация решений вне зависимости от ограничений;
- 5.оценка альтернатив по системе критериев в соответствии с целями;
- 6.делегирование принятия решений подчиненным;
- 7.реализация решения, контроль результатов и их оценка;
- 8.коррекция решения при необходимости.
9. все вышеперечисленное

16. Какие факторы оказывают влияние на принятие руководителем управленческих решений?

1. личность руководителя;
2. межличностные внутриорганизационные отношения;
3. свойства самого решения;
4. отношение подчиненных к делу;
5. информационные ограничения;
6. среда принятия решения;
7. взаимосвязанность решений;
8. отношение подчиненных к принимаемым решениям.
9. все вышеперечисленное

17. Перечислите личностные характеристики руководителя, необходимые ему для успешной реализации своей деятельности:

1. высокие этические нормы;
2. умение организовать деятельность;
3. физическая и психологическая выносливость;
4. умение нейтрализовать последствия стресса;
5. компетентность в соответствующей и смежных профессиях;
6. доступность, доброжелательность, добропорядочность;
7. поиск и внедрение новых форм и методов работы с персоналом;
8. рефлексивность, эмпатичность.
9. все вышеперечисленное

18. Совокупность однородных повторяющихся управленческих действий, которые необходимо регулярно решать для обеспечения нормальной жизнедеятельности социальной системы или для перевода этой системы из одного состояния в другое, это...

1. Управленческие отношения
2. Управленческие задачи
3. Управленческие потребности
4. Управленческие функции
5. Управленческое поведение

Ключи к тесту

1.3 . 2.2. 3.3. 4.5. 5.2. 6.2. 7.4. 8.2. 9.2. 10.2. 11.6. 12.2 13.1 14.3. 15.9
16.9 17.9 18.2

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.4. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Деловое общение»

Итоговое тестирование по дисциплине «Деловое общение»

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

3. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

4. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное

5. Устные виды Делового общения разделяются на...

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. печатные

6. Письменные виды Делового общения – это...
- a. отчет, справка
 - b. докладная, акт
 - c. объяснительные записки
 - d. многочисленные служебные документы
7. Переговоры - обсуждение с целью...
- a. приятного времяпрепровождения
 - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - c. выяснение отношений
 - d. навязывания своих условий сделки
8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- a. компетентности
 - b. тактичности и доброжелательности
 - c. грубости и резкости
 - d. конфликтности, возбудимости
9. Важным элементом Деловой беседы является умение...
- a. говорить
 - b. молчать
 - c. слушать
 - d. критиковать
10. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- a. развернутый
 - b. однозначный
 - c. двусмысленный
 - d. неопределенный
11. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
- a. монолог
 - b. общение группой
 - c. диалоговое общение
 - d. молчание
12. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- a. краткость (лаконичность) изложения
 - b. длительность общения
 - c. четкость изложения
 - d. жесткость в разговоре

13. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
- a. невербальной
 - b. вербальной
 - c. рефлексивной
 - d. нерефлексивной
14. Общение всегда есть диалог
- a. одного человека с другим
 - b. наедине с собой
 - c. человека с машиной
 - d. технических устройств
15. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- a. собственные
 - b. оппонентов
 - c. тех, кто их поддерживает
 - d. тех, кто поддерживает оппонентов
16. Выход из конфликта предполагает –
- a. эскалацию конфликта
 - b. игнорирование ситуации
 - c. определение причины конфликта
 - d. поиск путей решения конфликта
17. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- a. с заранее планируемым эффектом и результатом
 - b. происходящую случайно
 - c. с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - d. носящую информативный характер
18. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:
- a. ошибочные и безошибочные
 - b. деловые и дружеские
 - c. официальные и неофициальные
 - d. важные и неважные

Ключи к тесту

1.a . 2.b. 3.d. 4.b. 5.b. 6.d. 7.b. 8.a. 9.c. 10.b. 11.c. 12.c 13.a 14.a. 15.b
16.d 17.a 18.d

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.5. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Конфликтология»

Итоговое тестирование по дисциплине «Конфликтология»

1 Общие закономерности возникновения конфликтов их развития и завершения – это:

- а) объект конфликтологии;
- б) предмет конфликтологии.

2 Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства – это:

- а) эскалация конфликта;
- б) сбалансированное противодействие.

3 Выявление узких мест в методике исследования конфликтов проводится на этапе анализа конфликтов:

- а) составление программы;
- б) определение конкретного объекта изучения;
- в) разработка методики анализа конфликтов;
- г) пробное исследование и доработка программы;
- д) сбор первичной информации.

4 Метод качественного изучения межгрупповых конфликтов состоящий в разделении изучаемого предмета на составные части – это:

- а) анализ;
- б) синтез;
- в) обобщение.

5. Конфликт между стремлениями к обладанию и к безопасности – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

6 Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта это:

- а) инцидент;
- б) конфликтная ситуация;
- в) конфликтоген.

в) интеракционизм.

7. Среди субъективных причин конфликтов в звене «руководитель-подчиненный» выделяют: низкая культура общения, недобросовестное исполнение своих обязанностей, стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой и другие – это:

- а) управленческие причины;
- б) личностные причины.

8 Эскалация конфликта свойственна:

- а) латентному периоду (предконфликтный период);
- б) открытому периоду;
- в) латентному периоду (послеконфликтный период).

9 Внутрилиchnостный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания – в рамках:

- а) гуманистической психологии;
- б) когнитивной психологии;
- в) бихевиоризма.

10 Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями – это:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) ролевой конфликт;
- г) конфликт неадекватной самооценки.

11 Внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования – это:

- а) конструктивные последствия внутрилиchnостных конфликтов;
- б) деструктивные последствия внутрилиchnостных конфликтов.

12 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

13 Пассивное противостояние социальных групп с противоборствующими политическими, экономическими, социальными интересами – это:

- а) соперничество;
- б) конфронтация;
- в) конкуренция.

14 Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж;
- б) бунт;
- в) смута.

15 Конфликты в основе которых находятся противоречия во взглядах, установке людей на самые разные проблемы жизни общества, государства – это:

- а) экономические конфликты;
- б) социально-политические конфликты;
- в) идеологические конфликты.

16 Конфликт, возникающий на основе реально существующих между субъектами противоречий – это:

- а) случайный конфликт;
- б) условный конфликт;
- в) конструктивный конфликт;
- г) смещенный конфликт.

17. Медиатор – это:

- а) третья сторона в конфликте;
- б) лицо, подталкивающее участников к конфликту;
- в) лицо, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников.

18 Лицо, организация или государство, подталкивающее одного или нескольких участников к конфликту – это:

- а) медиатор;
- б) подстрекатель;
- в) организатор.

19. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является:

- а) избегание;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

20 Тенденция благоприятствовать членам собственной группы в противовес другой группы – это:

- а) конфликт интересов;
- б) внутригрупповой фаворитизм.

21 Вид межгруппового трудового конфликта, заключающийся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвижением требований экономического, социального и политического характера – это:

- а) саботаж;
- б) забастовка.

22. Конфликтоустойчивость зависит от группы факторов, проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости – это:

- а) психофизиологический фактор;
- б) когнитивный фактор;
- в) мотивационный фактор;
- г) социально-психологический фактор.

23 Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению – это:

- а) управление конфликтом;
- б) разрешение конфликта;
- в) урегулирование конфликта.

24 Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии – это:

- а) посредник;
- б) арбитраж;
- в) помощник;
- г) наблюдатель.

Ключи к тесту

1.б . 2.а. 3.г. 4.а. 5.а. 6.в. 7.б. 8.б. 9.в. 10.б. 11.а. 12.б 13.б 14.в. 15.в
16.б 17.а 18.б 19.г 20.а 21.б 22.г 23.а 24.а

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.6. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»

Итоговое тестирование по дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»

1. Какое управленческое действие не относится к функциям управления персоналом?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

3. Изучение кадровой политики организаций-конкурентов направлено:

- а) на разработку новых видов услуг, продукции;
- б) на определение стратегического курса развития организации;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своей организации.

4. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей организации;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования организации;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

5. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

6. Коллегиальность в управлении персоналом - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения - это коллеги по отношению друг к другу;
- б) руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и объединены на основе сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат;
- д) существует централизация управления организацией.

7. Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:

- а) функциональная;
- б) тактическая;
- в) управляющая;
- г) обеспечивающая;
- д) стратегическая.

8. Кадровый потенциал организации – это:

- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность претендентов на должность, устраивающихся на работу;
- г) совокупность сотрудников, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность сотрудников, перемещающихся по служебной лестнице.

9. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

- а) теория нужд А. Маслоу;

- б) теория ожидания В. Врума;
- в) теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;
- г) теория существования, связи и роста К. Альдерфера;
- д) теория двух факторов Ф. Гецберга.

10. Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:

- а) как отношение качественной продукции к общему объему товарной продукции;
- б) как отношение прибыли к себестоимости произведенной продукции;
- в) как отношение себестоимости к стоимости товарной продукции;
- г) как отношение объема произведенной продукции к общей численности работников;
- д) как отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала.

11. Определение квалификации специалиста, уровня знаний, либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах - это:

- а) аттестация;
- б) дискриминация;
- в) авторизация;
- г) должностная инструкция;
- д) апробация.

12. Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям – это:

- а) автократичный руководитель;
- б) демократичный руководитель;
- в) либеральный руководитель;
- г) консультативный руководитель;
- д) инструментальный руководитель.

13. Что не включает инфраструктура рынка интеллектуального труда:

- а) биржи труда;
- б) аграрные биржи;
- в) фонды и центры занятости;
- г) центры, институты переподготовки и профессиональной переподготовки специалистов;
- д) электронные рынки труда (автоматизированные банки данных);

14. Какой признак характерен для коллектива (группы сотрудников) в организации:

- а) объединение по интересам и целям;
- б) разделение труда и управления;
- в) признак социальной общности (например, по национальным признакам, признакам социального происхождения);
- г) группы имеют различную социальную значимость в обществе, в организации - положительной или отрицательной направленности;
- д) структура коллективов и групп определяется соответствующими официальными документами, предусматривающими круг обязанностей и прав, как всего коллектива, так и отдельных, входящих в ее состав работников.

15. Какой компонент не включен в трудовой потенциал человека:

- а) здоровье человека;
- б) образование;
- в) профессионализм;
- г) творческий потенциал;
- д) депозитные счета в банках.

16. Что такое адаптация персонала?

- а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;
- б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы;
- д) участие персонала в аттестации.

17. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме «вопрос—ответ» для получения дополнительных сведений о человеке – это метод:

- а) интервьюирования;
- б) анкетирования;
- в) социологического опроса;

- г) тестирования;
- д) наблюдения.

18. Осознанное побуждение личности к определенному действию – это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

19. Блага, материальные ценности, на получение которых направлена трудовая деятельность человека – это:

- а) мотив;
- б) потребности;
- в) притязания;
- г) ожидания;
- д) стимулы.

20. Методы, предполагающие передачу сотрудникам сведений, которые позволяют им самостоятельно организовывать свое поведение и свою деятельность – это:

- а) методы стимулирования;
- б) методы информирования;
- в) методы убеждения;
- г) методы административного принуждения;
- д) экономические методы.

21. Среди качественных показателей эффективности системы управления персоналом выделите количественный показатель:

- а) уровень квалификации работников аппарата управления;
- б) обоснованность и своевременность принятия решений управленческим персоналом;
- в) уровень использования научных методов, организационной и вычислительной техники;
- г) уровень организационной культуры;
- д) величина затрат на содержание управленческого аппарата в общем фонде заработной платы персонала.

22. Какой из представленных факторов эффективности деятельности организации больше всего способствует стимулированию деятельности работников:

- а) стратегическая цель;
- б) информация;
- в) методы управления;
- г) система мотивации;
- д) подбор кадров.

23. Какая из приведенных рекомендаций мотивирует работников на полную самоотдачу в интересах организации:

- а) установить осмысленные стандарты, воспринимаемые сотрудниками;
- б) установить двухстороннее общение;
- в) избегать чрезмерного контроля;
- г) установить жесткие, но достижимые стандарты;
- д) вознаграждать за достижение стандарта.

24. Что не является задачей системы управления персоналом?

- а) социально-психологическая диагностика персонала;
- б) планирование потребности в кадрах;
- в) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных;
- г) маркетинг кадров;
- д) всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.

Ключи к тесту

1.г . 2.г. 3.д. 4.а. 5.б. 6.б. 7.д. 8.а. 9.б. 10.д. 11.а. 12.а 13.б 14.д.
15.д 16.г 17.а 18а 19д 20б 21д 22г 23а 24д

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.7. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Бухгалтерский учет в гостиничном бизнесе»

Итоговое тестирование по дисциплине «Бухгалтерский учет в гостиничном бизнесе»

1. К заемным и привлеченным финансовым ресурсам относятся:

- а) готовая продукция на складе;

- б)денежные средства на расчетном счете;
- в)уставный капитал;
- г) кредиты банка;
- д) нет правильного ответа.

2.Имущество, созданное или приобретенное в результате деятельности, для целей налогообложения принимается в расчет:

- А) участником, ведущим обособленный баланс совместной деятельности
- Б)участниками договора в соответствии с установленной долей собственности по договору
- В) участниками договора в соответствии с установленной долей прибыли по договору
- г) любой вариант из перечисленных,
- д) нет правильного ответа.

3. Источники финансовых ресурсов:

- А) амортизационные отчисления
- В) денежные средства

С) оборотные средства

- Г) запасы сырья,
- Д)готовая продукция

4.Возможность погашать краткосрочную задолженность легкорезализуемыми активами отражают показатели:

- А) деловой активности
- В) финансовой устойчивости
- С) платежеспособности
- Г)доходности,
- Д)эффективности.

5. Коэффициент абсолютной ликвидности показывает:

- А) какую часть всех обязательств организация может погасить в ближайшее время
- В)какую часть долгосрочных обязательств организация может погасить в ближайшее время
- С) какую часть краткосрочных обязательств организация может погасить в ближайшее время
- г) Правильного ответа нет.
- д)Все ответы правильные

6. Рентабельность активов определяется:

- А) прибыль до налогообложения: среднегодовую стоимость капитала
- В) чистая прибыль: активы на конец года

- С) чистая прибыль: среднюю величину активов
- Г) доход: активы,
- Д) доход: прибыль.

7. Из приведенных ниже компонентов оборотных активов выберите наименее ликвидный:

- А) краткосрочные финансовые вложения
- В) производственные запасы
- С) денежные средства
- Г) незавершенное производство
- Д) расходы будущих периодов

8. Рентабельность основной деятельности организации выражается отношением:

- А) чистая прибыль / стоимость внеоборотных активов
- В) прибыль от продажи продукции (работ, услуг) / себестоимость реализации продукции (работ, услуг)
- С) чистая прибыль / средняя за период величина собственного капитала и резервов
- Г) доход: активы,
- Д) доход: прибыль.

9. Оценка динамики финансовых показателей проводится с помощью:

- А) финансовых коэффициентов
- В) горизонтального анализа
- С) вертикального анализа
- Г) рейтинговой оценки,
- Д) сравнения

10. Между собственным оборотным капиталом и величиной оборотных средств не может быть следующего соотношения:

- А) собственный оборотный капитал равен оборотным активам
- В) собственный оборотный капитал больше оборотных активов
- С) собственный оборотный капитал меньше оборотных активов
- Г) все варианты возможны
- Д) нет правильного варианта

11. Замедление оборачиваемости оборотных активов приведет к :

- А) росту остатков активов в балансе
- В) уменьшению активов в балансе
- С) уменьшению активов баланса
- Г) все варианты возможны
- Д) нет правильного варианта

12. Величина чистой прибыли определяется как разница:

- А) между выручкой –нетто и себестоимостью продукции
- В) между прибылью от обычной деятельности и чрезвычайными доходами и расходами
- С) между прибылью до налогообложения и суммой налогов
- Г) между операционными доходами и расходами,
- Д) нет правильного ответа

13. Уровень затрат основных производственных фондов на единицу продукции определяют с помощью показателя

- А) фондоемкости
- В) фондовооруженности
- С) фондоотдачи
- Г) оборачиваемости
- Д) рентабельности

14. Запас финансовой прочности определяется как:

- А) разность между выручкой и постоянными расходами
- В) разность между выручкой и переменными затратами
- С) разность между выручкой и порогом рентабельности
- г) разность между выручкой и себестоимостью
- д) разность между выручкой и маржинальным доходом

15. Какой из бюджетов является исходным при формировании операционного бюджета?

- а. бюджет производства
- б. бюджет коммерческих расходов
- в. бюджет продаж
- г. бюджет инвестиций
- д. бюджет материальных затрат

16. Оптимизация денежных потоков:

- а. это обеспечение сбалансированности положительных и отрицательных денежных потоков
- б. изыскание дополнительных источников при дефиците денежных средств
- в. эффективное использование избыточных денежных средств
- г. выявление притоков денежных средств
- д. выявление оттоков денежных средств

17. Финансовое планирование может быть:

- а. стратегическим (перспективным)
- б. оперативным
- в. текущим
- г. предварительным

д.непрерывным

18. Качественными показателями использования ресурсов являются:

- А) стоимость основных фондов.
- Б) фондоотдача.
- В) величина оборотных средств.
- Г) оборачиваемость капитала

19. Совокупность всех хозяйственных ценностей организации – это:

- а) Денежные средства
- б) Активы
- в) Оборотные средства
- г) Основные средства
- д) Внеоборотные активы

20. К нематериальным активам относятся:

- а) Торговые марки, товарные и фирменные знаки.
- б) Права пользования земельными участками, природными ресурсами, патенты, лицензии, ноу-хау, авторские права, монопольные права и привилегии.
- в) Программы для ЭВМ, базы данных.
- г) Права, возникающие из авторских и иных договоров, программы для ЭВМ, базы данных, патентов на изобретение, товарные знаки и знаки обслуживания, из прав на ноу-хау, права пользования земельными участками, природными ресурсами, организационные расходы.
- Д) монопольные права и привилегии.

Ключи к тесту

1.д . 2.г. 3.в. 4.с. 5.а. 6.г. 7.г. 8.в. 9.д. 10.г. 11.а. 12.с 13.с 14.с 15.в
16.а 17.в 18.в 19.б 20.г

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.8. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе»

Итоговое тестирование по дисциплине «Организация финансово-хозяйственной деятельности в гостиничном бизнесе»

1. Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:

- а) институциональном уровне управления гостиницей;
- б) управленческом уровне управления гостиницей;
- в) на всех уровнях управления гостиницей.

2. Организационная структура гостиничного предприятия — это построение организации в соответствии с:

- а) размерами гостиницы,
- б) потребностями обслуживающего персонала,
- в) потребностями управляющего персонала,

3. Что не относится к принципам построения организационной структуры управления гостиничным предприятием:

- а) четкость линий власти;
- б) соблюдение техники безопасности;
- в) разделение труда и специализация;
- г) разделение ответственности.

4. Наиболее эффективной организационной структурой гостиничного предприятия является:

- а) линейная организационная структура;
- б) линейно-функциональная (штабная) организационная структура;
- в) матричная организационная структура;
- г) любая из выше перечисленных структур.

5. Что относится к принципам построения организационной структуры управления гостиничным предприятием:

- а) эффективное мотивирование;
- б) функциональное ограничение деятельности;
- в) межфункциональные коммуникации;
- г) диапазон контроля.

6. Социальная структура гостиничного предприятия:

- а) является жесткой, не меняющейся в зависимости от складывающейся ситуации;
- б) образована материально-технической базой гостиницы;
- в) многообразием личных и производственных отношений.

7. Техническая структура гостиничного предприятия:

- а) представляет собой материальную базу гостиницы, образованную зданиями, оборудованием и технологиями;
- б) является гибкой, быстро меняющейся в зависимости от складывающейся ситуации.
- в) образована персоналом гостиницы,

8. Организация деятельности отдельных исполнителей и осуществление обратной связи с персоналом проводится на:

- а) институциональном уровне управления гостиницей;
- б) управленческом уровне управления гостиницей;
- в) техническом уровне управления гостиницей;
- г) на всех уровнях управления гостиницей;

9. Обеспечение информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфорта относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно

- а) функции планирования;
- б) функции организации;
- в) функции мотивирования;
- г) функции контроля.

10. Формирование ценовой политики относится к функции управления гостиничным предприятием, а именно

- а) функции планирования;
- б) функции организации;
- в) функции мотивирования;
- г) функции контроля.

11. Перечень дополнительных услуг зависит от:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

12. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:

- а) высший уровень, средний уровень, низший уровень;
- б) мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание;

Ключи к тесту

1.в . 2.а. 3.б. 4.б. 5.б. 6.в. 7.а. 8.г. 9.б. 10.а. 11.б. 12.а

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.9. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Маркетинг в гостиничном бизнесе»

Итоговое тестирование по дисциплине «Маркетинг в гостиничном бизнесе»

1. Потребность- это?
 1. количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 2. нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 3. товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 4. все ответы верны
 5. правильного ответа нет
2. В маркетинге товар понимается как?
 1. продукт товара, произведенный для обмена
 2. физический объект
 3. набор свойств, позволяющих решить проблемы потребителя
 4. все ответы верны
 5. правильного ответа нет
3. Функциональная схема организации служб маркетинга на предприятии формируется по?
 1. географическим регионам
 2. типам рынков
 3. функциям
 4. группам товаров
 5. иным образом
4. Микросреда фирмы- это?
 1. набор свойств товара
 2. функциональные структуры предприятия
 3. формальные и неформальные группы
 4. силы и субъекты, на которые фирма может влиять
 5. силы и субъекты, на которые фирма не может влиять
 6. правильного ответа нет
5. Ориентация фирмы на извлечение прибыли в основном за счет увеличения объемов продаж производимого товара (услуги) характерна для?
 1. стратегии современного маркетинга
 2. интенсификации коммерческих усилий
 3. стратегии совершенствования производства
 4. все ответы верны
 5. правильного ответа нет

6. Стратегия, построенная на предположении, что потребители будут покупать товары (услуги) только наивысшего качества, соответствует маркетинговой концепции?

1. совершенствования производства
2. современного маркетинга
3. совершенствования товара
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

7. Целью функционирования маркетинговой информационной системы является?

1. создание плана маркетинга
2. предоставление информации для принятия управленческих решений
3. реализация маркетинговой концепции управления предприятием
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

8. Маркетинговая информация в зависимости от стадии переработки может быть?

1. внешний
2. внутренний
3. первичной
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

9. Что такое сегментирование рынка?

1. деление конкурентов на однородные группы
2. деление потребителей на однородные группы
3. деление товара на однородные группы
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

10. Товарная марка предназначена для того, чтобы?

1. компенсировать недостающее товару качество
2. обосновать перед потребителем более высокую цену на товар
3. дифференцировать товар на рынке среди себе подобных
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

11. Спрос можно считать эластичным, если?

1. при незначительном снижении цены значительно увеличивается спрос
2. при существенном снижении цены спрос увеличивается незначительно

3. при изменении цены спрос не изменяется
4. спрос изменяется независимо от цены
5. все ответы верны
6. правильного ответа нет

12. При каком состоянии спроса гостиница может не использовать рекламу?

1. при снижающемся спросе
2. при негативном спросе
3. при отрицательном спросе
4. при чрезмерном спросе
5. правильного ответа нет

13. Реклама- это?

1. неличная коммуникация
2. немассовая коммуникация
3. двухсторонняя коммуникация
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

14. В качестве недостатка прямого канала распространения рекламы можно указать?

1. конфиденциальность обращения
2. высокую стоимость обращения в расчете на один контакт
3. консервативность аудитории
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

15. Широта канала распределения означает?

1. число посредников на одном уровне канала распределения
2. количество реализуемых товарных групп
3. число уровней канала распределения
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

Ключи к тесту

1.2. 2.3. 3.3. 4.4. 5.2. 6.3. 7.4. 8.3. 9.2. 10.3. 11.1. 12.4 13.1 14.2. 15.1

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.10. Задания для итоговой аттестации по дисциплине «Информационные технологии в гостиничном бизнесе»

Итоговое тестирование по дисциплине «Информационные технологии в гостиничном бизнесе»

1. Что такое АИС?
 - а. Автоматизированная информационная система
 - б. Автоматическая информационная система
 - с. Автоматизированная информационная сеть
 - д. Автоматизированная интернет сеть
2. Совокупность действий со строго определенными правилами выполнения
 - а. Алгоритм
 - б. Система
 - с. Правило
 - д. Закон
3. Единая система данных, организованная по определенным правилам, которые предусматривают общие принципы описания, хранения и обработки данных
 - а. База данных
 - б. База знаний
 - с. Набор правил
 - д. Свод законов
4. Формализованная система сведений о некоторой предметной области, содержащая данные о свойствах объектов, закономерностях процессов и правила использования в задаваемых ситуациях этих данных для принятия новых решений.
 - а. База данных
 - б. База знаний
 - с. Набор правил
 - д. Свод законов
5. 8-разрядное двоичное число
 - а. Байт
 - б. Бит
 - с. Слово
 - д. Мегабайт

6. Программное обеспечение, предоставляющее графический интерфейс для интерактивного поиска, обнаружения, просмотра и обработки данных в сети.
- а. Браузер
 - б. Протокол
 - с. Страница
 - д. Брандмауэр
7. Метод дискретного представления информации на узлах, соединяемых при помощи ссылок. Данные могут быть представлены в виде текста, графики, звукозаписей, видеозаписей, мультимедии, фотографий или исполняемой документации.
- а. Гипермедиа
 - б. Гиперссылка
 - с. Гипертекстовая система
 - д. Гипертекст
8. Элемент документа для связи между различными компонентами информации внутри самого документа, в других документах, в том числе и размещенных на различных компьютерах.
- а. Гипермедиа
 - б. Гиперссылка
 - с. Гипертекстовая система
 - д. Гипертекст
9. Понятие, описывающее тип интерактивной среды с возможностями выполнения переходов по ссылкам. Ссылки (адреса формата *URL*), внедренные в слова, фразы или рисунки, позволяют пользователю выбрать (установить указатель и нажать левую кнопку мыши) текст или рисунок и немедленно вывести связанные с ним сведения и материалы мультимедиа.
- а. Гипермедиа
 - б. Гиперссылка
 - в. Гипертекстовая система
 - д. Гипертекст
10. Представление информации в виде некоторого графа, в узлах которого содержатся текстовые элементы (предложения, абзацы, страницы или даже целые статьи либо книги), а между узлами имеются связи, с

помощью которых можно переходить от одного текстового элемента к другому.

- а. Гипермедиа
- б. Гиперссылка
- с. Гипертекстовая система
- д. Гипертекст

11. Сеть, в которой объединены компьютеры в различных странах, на различных континентах.

- а. Глобальная сеть
- б. Локальная сеть
- с. Региональная сеть

12. Обучение на расстоянии с использованием учебников, персональных компьютеров и сетей ЭВМ.

- а. Дистанционное обучение
- б. Отдаленное обучение
- с. Интернет-школа
- д. Вуз на расстоянии

13. Вся совокупность полезной информации и процедур, которые можно к ней применить, чтобы произвести новую информацию о предметной области.

- а. Знания
- б. Данные
- с. Умения
- д. Навыки

14. Компьютерная программа, которая работает в режиме диалога с пользователем.

- а. Интерактивная программа
- б. Диалоговая программа
- с. Разговорная программа
- д. Интерактивная доска

15. Система научных и инженерных знаний, а также методов и средств, которая используется для создания, сбора, передачи, хранения и обработки информации в предметной области.

- а. Информационная технология
- б. Информационная система
- с. Информатика
- д. Кибернетика

Ключи к тесту

1.а. 2.а. 3.а. 4.б. 5.а. 6.а. 7.а. 8.б. 9.д. 10.с.11.а. 12.а.13а. 14а. 15а.

Критерии оценки:

Показателем освоения учебного материала по программе профессиональной переподготовки будут считаться 75% (и более) правильных ответов от общего числа вопросов тестирования.

2.2.11 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОГРАММЕ

Вопросы к итоговому междисциплинарному экзамену по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

Итоговая аттестация по завершению обучения по программе проводится в форме экзамена по вопросам.

Вопросы к итоговому междисциплинарному экзамену Подополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе»

По дисциплине «Менеджмент гостиничного бизнеса»:

1. Понятие «менеджмент».
2. Типы управления: традиционное, предпринимательское, менеджерское, системное.
3. Объект, предмет управления.
4. Подходы к определению понятия «менеджмент».
5. Понятие «менеджмент», соотнесение его с понятием «управление».
6. Сущность, содержание менеджмента.
7. Виды менеджмента.
8. Основные типы организаций гостиничного бизнеса.
9. Специфика и классификация услуг гостиничного бизнеса.
10. Медицинские услуги как целевая часть гостиничного продукта.
11. Экономические ресурсы предприятий гостиничного бизнеса.
12. Трудовые ресурсы в организациях гостиничного бизнеса.
13. Корпоративная культура в гостиничном бизнесе.
14. Бизнес-планирование деятельности в организациях гостиничного бизнеса.
15. Планирование расходов деятельности организаций гостиничного бизнеса.
16. Инвентаризационные работы деятельности организаций

гостиничного бизнеса.

17. Система закупок организаций гостиничного бизнеса.

18. Организация работы службы общественного питания в гостинице.

19. Концепция службы общественного питания в зависимости от типа гостиницы.

20. Коммуникации как механизм позиционирования рынка товаров, работ и услуг организаций гостиничного бизнеса.

По дисциплине «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»:

1. Концепции управления персоналом начала XX века. Персонал в доктрине «человеческих отношений».

2. Современные тенденции в исследовании персонала. Основные парадигмы в управлении персоналом.

3. Стратегическое планирование персонала.

4. Методы прогнозирования и планирования персонала.

5. Процесс отбора кадров. Методы оценки персонала при приеме на работу.

6. Собеседование, интервьюирование и анкетирование при поступлении на работу: проблемы, достоинства и недостатки каждого метода.

7. Социальная адаптация и профессиональная ориентация новых работников в коллективе.

8. Типы и виды деловой карьеры; цели карьеры; типы личности при построении карьеры.

9. Типы и виды оценки персонала. Методы и способы оценки персонала. Аттестация персонала.

10. Мотивация и стимулирование труда персонала

11. Метод тестирования при оценке персонала. Основные методики тестирования и проблемы его применения.

12. Виды оценки труда. Метод управления по целям при оценке персонала современной организации.

13. Изменение функций службы управления персоналом в ходе жизненного цикла организации.

14. Подготовка кадров.

15. Развитие персонала.

16. Методы работы службы персонала как внутреннего консультанта организации.

17. Система оценки труда. Определение заработной платы и льгот. Определение пакета организационных льгот.

18. Деятельность менеджера по персоналу на уровне организационной культуры.

19. Социально-психологические аспекты управления персоналом. Национально-культурные особенности управления персоналом.

20. Кадровый аудит: основные понятия и функции.

По дисциплине «Организация финансово-хозяйственной

деятельности в гостиничном бизнесе»:

1. Нормативно-правовые акты, регулирующие хозяйственную деятельность в организациях в гостиничном бизнесе.
2. Нормативно-правовые акты, регулирующие финансовую деятельность в организациях в гостиничном бизнесе.
3. Анализ поступления финансовых средств.
4. Анализ использования финансовых средств.
5. Сводные таблицы основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организаций в гостиничном бизнесе.
6. Анализ кадрового обеспечения организаций в гостиничном бизнесе.
7. Анализ и оптимизация использования фондов оплаты труда организаций в гостиничном бизнесе.
8. Анализ платежеспособности организаций в гостиничном бизнесе.
9. Основы антикризисного управления организаций в гостиничном бизнесе.
10. Общие черты хозяйственного механизма в организациях в гостиничном бизнесе.
11. Специфические черты хозяйственного механизма в организациях в гостиничном бизнесе.
12. Составные компоненты экономической деятельности в организациях в гостиничном бизнесе.
13. Основные подсистемы хозяйственного механизма в организациях в гостиничном бизнесе.
14. Источники финансирования в организациях в гостиничном бизнесе.
15. Порядок финансирования в организациях в гостиничном бизнесе.
16. Основные принципы оплаты труда в организациях в гостиничном бизнесе.
17. Планирование в организациях в гостиничном бизнесе.
18. Современные тенденции ведения ФХД в организациях в гостиничном бизнесе.
19. Нарушения в финансово-хозяйственной деятельности организаций в гостиничном бизнесе.
20. Контроль финансово-хозяйственной деятельности организаций в гостиничном бизнесе.

Критерии оценки слушателя

Отметка «5» («отлично»):

- всестороннее глубокое знание учебного программного материала;
- способен анализировать и интерпретировать информацию, способность давать квалифицированные заключения, умение свободно выполнять практические задания;
- знает основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой;

- способен проявлять творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного программного материала;
- обладает знаниями, умениями в соответствии с планируемыми результатами обучения.

Оценка «4» («хорошо»):

- полное знание учебного программного материала;
- выполнение предусмотренные программой задач;
- знание основной рекомендованной литературы;
- способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;
- владение основными навыками, знаниями и умениями, необходимыми для ведения профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно»):

- знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии;
- выполнение заданий, предусмотренных программой;
- владеет необходимыми знаниями, но допускает неточности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий.

Оценка «2» («неудовлетворительно»):

- имеет пробелы в знаниях основного учебного материала;
- допускает принципиальные ошибки при демонстрации предусмотренных программой знаний.

3 .СВЕДЕНИЯ О ПЕРЕСМОТРЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№	Сведения о пересмотре	Номер протокола	Дата протокола