

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.04.2025 17:10:14  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных  
бизнес-коммуникаций**

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ ГОСТИНИЧНОГО  
БИЗНЕСА**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль):

Управление в международном гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Автор-составитель: Бодрова Е.Г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	6
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	8
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	21

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Показатели эффективности организаций гостиничного бизнеса» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики
	УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели
	УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски
ПК-1 Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
	ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-2 Способность осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет	ПК-2.1 Осуществляет деятельность по организации процессов в Интернет-маркетинге и работ по привлечению трафика
	ПК-2.2 Умеет формировать концепцию продвижения товаров и услуг в сети Интернет
	ПК-2.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-3 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале
	ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-9 Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации	ПК-9.1 Выполняет расчет по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг
	ПК-9.2 Составляет проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации
	ПК-9.3 Использует методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-9.1. Базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики
			<i>2 Этап - Уметь:</i> УК-9.2. Использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели
			<i>3 Этап - Владеть:</i> УК-9.3. Финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски
2	ПК-1	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений

		общественного питания	по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-1.3 Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
3.	ПК-2	Способность осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-2.1 Способы осуществления деятельности по организации процессов в Интернет-маркетинге и работы по привлечению трафика
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-2.2 Формировать концепцию продвижения товаров и услуг в сети Интернет
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-2.3 Навыками проведения оценки эффективности программ Интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
4.	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
5.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.
6.	ПК-9	Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-9.1 Способы выполнения расчетов по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации

	составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации	выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг
		<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-9.2 Составлять проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации
		<i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-9.3 Методами сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники.

## 2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-9.1. Базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-9.2. Использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-9.3. Финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	«Зачёт» 1) отличное изложение с незначительным количеством ошибок 2) в целом правильное выполнение заданий, с определенным количеством незначительных ошибок 3) удовлетворяет минимальным требованиям к формированию компетенции
2	ПК-1	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и	<p><i>1 Этап - Знать:</i> ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и</p>	«Незачёт» 1) не удовлетворяет минимальным требованиям к формированию компетенции

		общественного питания	услуг в сфере гостеприимства и общественного питания <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-1.3 Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
3.	ПК-2	Способность осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-2.1 Способы осуществления деятельности по организации процессов в Интернет-маркетинге и работы по привлечению трафика <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-2.2 Формировать концепцию продвижения товаров и услуг в сети Интернет <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-2.3 Навыками проведения оценки эффективности программ Интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
4.	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение <i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале <i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
5.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-5.1 Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов

		<p>эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>(служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>
		<p>эфективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p><i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-5.2 Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>
		<p>эфективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p><i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-5.3 Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.</p>
6.	ПК-9	<p>Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации</p>	<p><i>1 Этап - Знать:</i> ПК-9.1 Способы выполнения расчетов по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-9.2 Составлять проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> ПК-9.3 Методами сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники.</p>

**3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**1 ЭТАП – ЗНАТЬ**

**Дискуссия по теме «Понятие эффективности предприятия гостиничного бизнеса»**  
Вопросы для дискуссии

1. Чем отличаются постоянные издержки от переменных?
2. Что такое экономические издержки? Какова их роль в экономике предприятия?
3. Какие виды прибыли гостиничного предприятия вы знаете?
4. Какие показатели эффективности работы гостиничного предприятия вы знаете?
5. Что такое «эффект» и «эффективность»?
6. Какие специфические показатели эффективности работы гостиницы вы знаете?

### **Эссе по теме «Факторы роста эффективности организаций гостиничного бизнеса»**

Темы сообщений

Факторы внешней среды, влияющие на деятельность предприятий гостиничного бизнеса

Факторы внутренней среды, влияющие на деятельность предприятий гостиничного бизнеса

Макроэкономические факторы, влияющие на конкурентоспособность гостиниц

Отраслевые факторы, влияющие на конкурентоспособность гостиниц

## **2 ЭТАП – УМЕТЬ**

### **Решение открытых задач**

Тема 1. Понятие эффекта и эффективности применительно к гостиничной деятельности

Определить чистую прибыль предприятия. Предприятие за год реализовало 600 ед. продукции по цене 2 тыс. р. за штуку, полная себестоимость единицы изделия 1,4 тыс. р. Общая сумма коммерческих расходов за год 150 тыс. р., общехозяйственные расходы составляют 10% от производственной себестоимости. Доход по приобретенным акциям другого предприятия в отчетном году составил 100 тыс. р., присужденные и признанные должником штрафы - 5 тыс. р., убытки от хищения товарно-материальных ценностей - 12 тыс. р. Проценты, выплачиваемые в отчетном году по краткосрочным кредитам - 50 тыс. р.

Тема 2. Безубыточность работы предприятия индустрии гостеприимства

1. Деятельность ресторана характеризуется следующими данными: выручка от реализации услуг составляет 400 тыс. руб.; переменные затраты — 250 тыс. руб.; постоянные затраты — 100 тыс. руб. Найти точку безубыточности; порог рентабельности; запас финансовой прочности; маржу безопасности.

2. В первом квартале гостиничное предприятие реализовало 15000 ночевков по цене 3000 руб. за номер. При этом удельные переменные затраты составили 2000 руб. за номер, а постоянные на квартал - 900 000 руб. Рассчитайте: точку безубыточности; пороговый (критический) объем реализации.

Тема 3. Показатели рентабельности гостиничного бизнеса

Найдите прибыль и определите рентабельность продаж продуктового магазина за месяц, если выручка за данный месяц составила 4 500 000 рублей, средняя наценка на товары составила 22%. Затраты на покупку товаров для продажи: 3 510 000 рублей, заработную плату за месяц составили 400 000 рублей, затраты на арендную плату и коммунальные услуги: 230 000 рублей.

Тема 4. Показатели эффективности деятельности гостиницы

1. Номерной фонд - 100 номеров, расчетный период - 30 дней. Продано (занято) за месяц - 2100 номеро-ночей. Выручка за месяц составила 5 000 000 рублей. Рассчитайте доходность с одного номера

2. RevPar отеля «Ирис» за 1 ноября 2020 года составил 9305 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy (загрузка) составила 85%. Сколько составит ADR (средняя цена за комнату) с НДС и без него?

Тема 5. Экономическая оценка инвестиций в гостиничном бизнесе

Выбрать наиболее эффективный инвестиционный проект при норме прибыли  $r=15\%$  и следующих условиях. Определить: NPV, PI, IRR

Проект	Инвестиции	Прибыль по годам (P) у.е.			
		P1	P2	P3	P4
П1	300	90	100	120	150
П2	300	150	120	100	90

### Создание презентации по заданной теме

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы обучающийся смог наглядно продемонстрировать визуальные (табличные, графические) материалы, освоенные в ходе самостоятельной и практической работы по определенной теме.

### Темы для создания презентаций:

Тема 5. Экономическая оценка инвестиций в гостиничном бизнесе

Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства.

Оценка текущей конъюнктуры рынка гостиничных услуг

Оценка емкости спроса и предложения рынка гостиничных услуг

Маркетинговый план для оценки инвестиций в гостиничном бизнесе

Экономическая эффективность систем управления в гостиничном хозяйстве

## 3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

### Вопросы к зачету

1. Экономический эффект и прибыль организаций гостиничного бизнеса.
2. Функции прибыли организаций гостиничного бизнеса.
3. Механизм формирования прибыли в индустрии гостеприимства.
4. Понятие эффективности предприятия гостиничного бизнеса.
5. Система показателей эффективности организаций гостиничного бизнеса.
6. Факторы роста эффективности организаций гостиничного бизнеса.
7. Анализ безубыточности работы предприятия индустрии гостеприимства.
8. Статистические методы дифференциации затрат на постоянную и переменную часть.
9. Расчет точки безубыточности организаций гостиничного бизнеса.
10. Показатели безубыточности работы организаций гостиничного бизнеса.
11. Эффект операционного рычага.
12. Эффект финансового рычага.
13. Рентабельность: понятие, виды.
14. Рентабельность: понятие, способы расчета.
15. Оценка доходности отеля.
16. Выделение центров ответственности организаций гостиничного бизнеса.
17. Зона доходности «Номерной фонд».
18. Зона доходности «Рестораны, кафе, бары (F&B)».
19. Зона доходности «Оздоровительный центр».
20. Доходы от прочих услуг.
21. Эффективность гостиничных предприятий.

22. Заполняемость гостиницы (Occupancy).
23. Доход от продажи номеров (Room Revenue).
24. Средняя цена за номер (Average daily rate). доход на доступный номер в день (RevPar).
25. Доходность номерного фонда.
26. Расчет средней продолжительности проживания.
27. Определение понятия «инвестиции».
28. Виды инвестиций в гостиничном бизнесе.
29. Источники инвестиций в гостиничном бизнесе.
30. Проектный анализ.
31. Финансовая реализуемость инвестиционного проекта.
32. Денежный поток инвестиционного проекта.
33. Модели оценки инвестиций.
34. Дисконтирование денежных потоков.
35. Основные показатели, используемые для оценки инвестиционного проекта.
36. Чистый дисконтированный доход.
37. Внутренняя норма доходности.
38. Срок окупаемости (простой).
39. Срок окупаемости (дисконтированный).
40. Индекс рентабельности инвестиций.

### Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

#### Вариант 1

Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?

а) арендованное жилье;

**б) гостиницы;**

в) конгресс-центры;

**г) хостелы.**

2. Ботель – это небольшая гостиница

**а) на воде;**

б) в воздухе;

в) под водой;

г) в горах.

3. Мотель – это средство размещения, расположенное

а) в деловой части города;

**б) вблизи автомагистрали;**

в) в центре населенного пункта;

г) возле железнодорожного вокзала.

4. Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?

а) вызов врача;

б) передача корреспонденции;

в) информация портье;

**г) обслуживание питанием в номере.**

5. В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?

а) Великобритания;

б) Германия;

**в) Греция;**

г) Франция.

6. В жилых номерах гостиниц каких категорий постельное белье должно меняться ежедневно?

а) с «без звезд» по 5\* категорию с 1\* по 5\*;

б) с 2\* по 5\*;

в) с 3\* по 5\*;

**г) с 4\* по 5\*.**

7. Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?

а) гардероб;

**б) бельевой склад;**

в) камера хранения;

г) рецепция.

8. Какова минимальная площадь однокомнатного двухместного номера в гостинице категории

3\*?

а) 10 м<sup>2</sup>;

**б) 14 м<sup>2</sup>.**

9. Консьерж – это работник службы

а) административной;

б) обслуживания;

**в) приема и расчетной части;**

г) эксплуатации номерного фонда.

10. Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?

а) знание иностранных языков;

б) коммуникабельность;

**в) наличие специального образования;**

г) ограничение возраста.

11. Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?

а) без звезд и 1\*;

б) 2\* и 3\*;

в) 3\* и 4\*;

**г) 4\* и 5\*.**

12. Сверхбронирование – это услуга гостиницы, которая повышает её имидж?

а) Да;

**б) Нет.**

13. Сертификация средства размещения проводится на соответствие его требованиям ГОСТа Р

50645-94 Классификация гостиниц?

а) Да;

**б) Нет.**

14. Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?

**а) Да;**

б) Нет.

15. Номерной фонд – это общее количество \_\_\_\_\_ в средстве размещения

а) номеров высшей категории;

**б) номеров/ мест;**

в) персонала, обслуживающего номера;

г) помещений.

16. Кто определяет категорию номера в гостинице?

а) местные органы власти;

**б) орган по классификации средств размещения;**

в) орган по аттестации средств размещения;

г) собственник гостиницы.

Вариант 2

1. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

**1) служба приема и размещения**

**2) служба обслуживания номерным фондом**

**3) служба дворников 4) служба поваров**

**5) служба слесарей**

**6) отдел кадров**

2. Основные функции службы приема и размещения: 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров 2) услуги химчистки

3) контроль систем теплоснабжения 4) контроль технического оборудования  
5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

**6) регистрация и размещение гостей**

3. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

**1) обслуживание гостей в номерах**

2) бронирование номеров  
3) вопросы по организации презентаций 4) оказание услуг справочной службы 5) изучение и анализ потребности клиентов

6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

4. Основные функции службы общественного питания: 1) оказание услуг связи

2) оказание бытовых услуг

**3) организация и обслуживание банкетов**

4) анализирует состояние гостиничного рынка 5) обслуживание туристов в номерах

6) контроль за работой системы кондиционирования

5. Основные функции финансовой службы:

1) прием гостей 2) оказание бытовых услуг

**3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью**

4) ремонт и строительство 5) оказание транспортных услуг

6) контроль за работой системы кондиционирования

6. Основные функции инженерно-технической службы:

1) услуги парикмахерской

**2) создание условий для функционирования электротехнических устройств**

3) услуги спортзала 4) услуги портного 5) торговые киоски

6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

7. Основные функции коммерческой службы:

**1) оперативное и стратегическое планирование**

2) косметический кабинет 3) спортивно-оздоровительный центр 4) массаж

5) прием и размещение гостей 6) бронирование

8. Основные функции вспомогательных служб:

1) изучение потребностей клиентов

2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

**3) тренажерные залы 4) услуги прачечной**

5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда 6) регистрация гостей

9. Основные функции дополнительной службы в отеле: 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия 2) услуги бизнес-центра

3) вопросы правового обеспечения 4) визовая поддержка 5) противопожарная безопасность  
6) расчет клиента и выезд гостя

10. К жилым помещениям в гостинице относится: 1) вестибюль

2) административные помещения 3) помещения общественного значения **4) номера всех категорий** 5) хозяйственные помещения 6) складские помещения

Апартамент:

1) двухкомнатный номер 2) пары номеров

**3) спальня, гостиная, кабинет** 4) стандартный однокомнатный номер 5) номер-люкс

6) полулюкс

11. Подсобные и хозяйственные помещения:

**1) мастерские**

**2) холлы**

3) кабинет дирекции

**4) склады** 5) жилые номера 6) коридор

12. Вспомогательные помещения:

1) кладовые

**2) вестибюль** 3) отдел кадров 4) склады **5) зимний сад** 6) лифт

13. Административные помещения:

**1) кухня** 2) бельевые 3) починочные 4) поэтажные холлы **5) бухгалтерия** **6) отдел кадров**

14. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся: 1) этаж

2) балкон **3) лестницы** **4) лифты** 5) рестораны 6) веранда

15. Обслуживающие помещения:

1) переходы 2) галереи 3) холлы **4) буфеты** **5) бары**

6) коридоры

16. Организационная структура современного отеля зависит от:

**1) количества номерного фонда** **2) формы собственности** **3) сегмента потребителя**  
**4) целевого назначения гостиницы** 5) директора 6) гл. бухгалтера

17. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

1) административная служба

**2) служба управления номерным фондом** 3) служба приема и размещения 4) хозяйственная служба

5) коммерческая служба 6) инженерно-техническая служба

18. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж: 1) портье

2) посыльных 3) химчистки 4) прачечной **5) бронирования**

6) служба приема и размещения

19. К гостиницам и аналогичным средствам размещения относятся: 1) санатории

2) пансионаты 3) мотели 4) общежития 5) базы отдыха

6) наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения

20. Коллективные средства размещения:

1) дома отдыха

2) спортивные базы

3) комнаты в квартирах

4) дома

5) коттеджи

6) квартиры

21. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартиры

22. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

23. Звездная система классификации гостиниц распространена в следующих странах:

- 1) Греция 2) Великобритания 3) США
- 4) Италия 5) Франция 6) Бельгия

24. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

- 1) 1\*
- 2) 2\*
- 3) 3\*
- 4) 4\*
- 5) 5\*
- 6) без звезд

### **Вариант 3**

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- (+) гостиницы
- представительства
- министерства
- страховые компании
- предприятия торговли

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:

- (+) высокая капиталоемкость
- одновременность процессов производства и потребления
- ограниченная возможность хранения
- срочный характер
- сезонный характер спроса

3. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:

- (+) в США
- в России
- в Казахстане
- в Греции
- в Италии

4. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:

- (+) бизнес-центр

- конгресс-центр
- бухгалтерия
- ресторан
- бар

5. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:

- (+) 5\*\*\*\*\*
- 4\*\*\*\*
- 3\*\*\*
- 2\*\*
- 1\*

6. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

- (+) более 1000 номеров
- до 100 номеров
- до 300 номеров
- до 500 номеров
- до 50 номеров

7. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- (+) на окраине города
- в центре города
- в экологических зонах
- в горах
- на морском побережье

8. Что не входит в число двадцати двух требований, предъявляемых гостиницам, немецкой классификацией:

- (+) наличие тренажерного зала
- сервис завтраков
- наличие «suite» номеров
- наличие сейфов
- наличие телефона в номере

9. Хостел – это:

- (+) студенческое общежитие
- публичный дом
- низкокатегорийная гостиница
- заведение типа бара
- служебное помещение отеля

10. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:

- (+) система звезд
- система букв
- система баллов
- система разрядов
- система «корон»

11. Схема, основанная на периметральной компоновке жилых номеров вокруг дворового пространства:

- (+) атриумная
- цилиндрическая
- овальная
- прямоугольная
- параллелепipedная

12. Какая система классификации гостиничных предприятий используется в Казахстане:

- (+) система звезд

- система баллов
- система «корон»
- система баллов
- система разрядов

13. Для какого типа гостиничных предприятий характерна высокая цена номеров:

- (+) фешенебельный отель
- экологическая деревня
- санаторий
- мотель
- пансионат

14. Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:

- (+) кемпинг
- ротель
- отель-люкс
- апарт-отель
- пансион

15. Где распространены частные гостиницы типа «ночлег и завтрак»:

- (+) в США
- в Литве
- в Грузии
- в Казахстане
- в Молдавии

16. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- (+) транзитные и целевые
- постоянные и переменные
- транзитные и постоянные
- специфические и целевые
- для туристов и для местного населения

17. 70% гостиничных сетей находятся:

- (+) в США
- в России
- в Китае
- в Канаде
- в Грузии

18. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:

- (+) таймшер
- аренда
- партнерство
- аутстафинг
- франшиза

19. Двух-трех этажные здания с 20-30 номерами, домашней атмосферой и малым количеством персонала (в доме, помимо туристов, проживает и вся семья хозяина отеля):

- (+) гестхаус
- шале
- лоджи
- zhaodaisuo
- хостел

**Вариант 5**

1. Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:

- (+) шале
- лоджи
- гамак
- капсульный отель
- пансион

2. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:

- (+) линейно-функциональная (штабная) структура управления
- линейная организационная структура управления
- функциональная организационная структура управления
- горизонтальная структура управления
- вертикальная структура управления

3. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:

- (+) генеральный директор
- менеджер низшего звена
- стюард
- менеджер среднего звена
- менеджер высшего звена

4. «Золотое» правило обслуживания гласит:

- (+) гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас
- нельзя обижать гостя
- непрошеным гостям часто очень рады, когда они уходят
- если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему займы

денег

- не смущайся приходом неожиданных гостей

5. В зависимости от назначения гостиничные предприятия не делятся на:

- (+) бунгало
- гостиницы общего типа
- туристские и курортные гостиницы
- мотели
- кемпинги

6. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:

- столовая
- (+) ресторан
- кафе
- бар
- закусочная

7. Режим питания в гостиницах, предусматривающий завтрак и обед или ужин:

- пансион
- (+) полупансион
- шведский стол
- специальное питание
- питание для детей

8. Администратор зала, руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов:

- (+) метрдотель
- директор

- заведующий производством
- управляющий
- технолог

9. Одна из простейших организационных структур управления гостиницей:

(+) линейная

- функциональная
- проектная
- штабная
- матричная

10. Бригадой официантов руководит:

- повар
- администратор
- бармен
- (+) старший официант
- бригадир

11. Предприятия питания не подразделяющиеся на классы:

- бары и рестораны
- (+) кафе, столовые и закусочные
- гостиницы, отели и мотели
- кафе, столовые
- столовые и закусочные

12. Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы:

- календарь
- газеты и журналы
- правила поведения
- (+) план эвакуации
- стоимость основных и дополнительных услуг

13. Служба, создающая условия для функционирования санитарно-технического оборудования:

(+) инженерно-техническая

- экономическая
- административная
- служба досуга
- служба приема и размещения

14. К международным гостиничным цепям не относится:

(+) Best Ost

- Holiday Inn
- Hyatt
- Sheraton
- Hilton

15. При классификации по режиму эксплуатации различают:

(+) гостиницы круглогодичного, сезонного, смешанного действия

- малые, средние, крупные гостиницы
- гостиницы расположенные в городе; вне города; придорожные
- каркасные, блочные, монолитные гостиницы
- гостиницы на воде и на земле

16. Все гостиничные службы подразделяются на:

(+) контактные и неконтактные

- прямые и косвенные
- вертикальные и горизонтальные

- линейные и функциональные
- основные и дополнительные

17. Гостиницы, предназначенные для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки и располагающиеся обычно вдоль дорожных магистралей:

(+) транзитные гостиницы

- фотели
- альп-отели
- городские гостиницы
- курортные гостиницы

18. Гостиничные предприятия являются составной частью:

(+) сферы услуг

- промышленности
- сферы торговли
- индустрии транспорта и коммуникаций
- индустрии развлечений

19. Рекреационное жилище, принадлежащее частному лицу и им же используемое для отдыха:

(+) дача

- алькарас
- шалаш
- гостиница
- мотель

20. Количество номеров в гостиницах – гигантах:

- 500-600 номеров
- 100-200 номеров
- более 900 номеров
- (+) более 1000 номеров
- более 1200 номеров

21. Социально-организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для региона средств размещения и питания:

(+) экологическая деревня

- бункер
- хижина
- шалаш
- бунгало

22. Гостиницы, нацеленные на обслуживание лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках – это:

(+) бизнес-гостиницы

- мотели
- апарт-отели
- курортные гостиницы
- пансионаты

23. Служба приема гостей в отеле, осуществляющая прием, регистрацию, размещение гостей в номера – это:

(+) служба портъе

- служба досуга
- служба горничных
- сервисная служба
- административная служба

24. Число отелей данной группы не превышает 200 объектов по всему миру:

(+) фешенебельные отели

- полносервисные пятизвездочные отели

- отели сокращенного сервиса
- апартаментные отели длительного проживания
- четырехзвездочные отели с предприятиями питания

25. В состав инженерно-технического оборудования гостиничных комплексов не входит:

- (+) высокоточное оборудование
- санитарно-техническое хозяйство
- энергетическое хозяйство
- слаботочное хозяйство
- лифтовое хозяйство

#### 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1 ЭТАП – ЗНАТЬ

#### Дискуссия по теме «Понятие эффективности предприятия гостиничного бизнеса»

При выполнении задания дискуссия по теме «Понятие эффективности предприятия гостиничного бизнеса», следуйте логике изложения содержания вопроса, учитывая три основных раздела:

##### 1. Формулировка сущности вопроса

Внимательно прочитайте вопрос и подумайте, какую основную мысль, концепцию, проблему он содержит? Попробуйте определить, какие законы, категории, методы можно применить как основу для построения ответа на этот вопрос. Продумайте последовательность изложения содержания ответа.

##### 2. Содержание ответа на вопрос

Ответ на вопрос – это не буквальный пересказ текста учебника или лекции, а конкретное изложение сути рассматриваемых явлений и процессов.

Слово «проблема» обязательно должно прозвучать в тексте ответа на вопрос. Важно дать необходимые понятия рассматриваемых объектов, указать их свойства, характеристики, аналитический разбор, сформулировать выводы.

##### 3. Аргументация излагаемого материала.

В ответе приводится аргументация излагаемого материала. Для этого недостаточно только изложить суть вопроса (по учебнику или лекции), а привести ссылку на данные, полученные из дополнительных источников информации или практические примеры.

#### **Аргументами считаются:**

1. Выводы науки (теории, экономические законы и т. д.).
2. Статистика (количественные показатели экономических явлений и процессов).
3. Объективные показатели состояния деятельности организаций (хозяйствующих субъектов).
4. Данные экспериментов, исследований.
5. Ссылки на авторитетные источники (мнение ученого, общественного деятеля, специалиста-практика, эксперта и т. п.; цитата из авторитетного источника: отчетов международных организаций, данных социологических исследований и др.).

*Критерии оценивания ответов на вопросы*

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	В содержании ответа развернуто сформулирована проблема, дано полное содержание ответа (понятия, определения, анализ) и аргументация излагаемого материала.
«хорошо»	В содержании ответа отражена формулировка проблемы, названы основные понятия и определения, краткий анализ и аргументация излагаемого материала.
«удовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки. Ответ раскрывает основную суть части вопросов, ответ не содержит аргументации излагаемого материала.
«неудовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки в большинстве случаев. В содержании ответа не представлены аргументы излагаемого материала. Ответ не раскрывает основную суть вопроса.

*Критерии оценивания эссе*

Критерии	Показатели
1. Новизна текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме эссе; - соответствие содержания теме и плану эссе; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему эссе; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых.

**2 ЭТАП – УМЕТЬ****Решение открытых задач***Алгоритм решения задач*

Решение задач способствуют формированию аналитического мышления, умению производить расчеты основных технико-экономических показателей, использовать аналитический подход и методы научного познания. Данный тип задач предполагает поиск решения путем расчета основных технико-экономических показателей, исходя из

экономических законов, теоретических положений, концепций и категорий экономической науки.

*Критерии оценивания работы с открытыми задачами*

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«решение зачтено»	Ответ задачи представляет собой полное, аргументированное решение (обосновано экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями науки). Формулировка решения отражена в письменном виде.
«решение не зачтено»	Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями экономической науки). Формулировка решения не отражена в письменном виде.

**Создание презентаций на заданную тему**

*Критерии оценивания презентаций*

№	Параметры оценивания презентации	Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3
1	Связь презентации с темой, соответствие содержанию темы	
2	Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
3	Полнота изложения темы	
4	Выводы и заключения в презентации	
Итого баллов:		

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

Количество набранных баллов за представленную презентацию	Уровни	Оценка
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично
от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	неудовлетворительно

**3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ**

*Критерии оценивания ответов на зачете*

«Зачёт»

- 1) отличное изложение с незначительным количеством ошибок
- 2) в целом правильное выполнение заданий, с определенным количеством незначительных ошибок
- 3) удовлетворяет минимальным требованиям к формированию компетенции

«Незачёт»

1) не удовлетворяет минимальным требованиям к формированию компетенции

**Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)**

*Критерии оценивания теста*

Полная версия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».