



## Итоговая аттестация Предпринимательство и практические навыки ведения бизнеса: Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе.дпо\_ЦЗН

- 1) Предприятие, имеющее в достаточном количестве места для размещения гостей, доступные каждому, а также пункт(ы) питания и иные средства для оказания разнообразных услуг гостю, называется - ...
- 2) К важнейшим сферам управления отелем относится ...
- 3) Предоставление одноместных однокомнатных номеров площадью 18 м2 и двухместных однокомнатных — площадью 26 м2.
- 4) ...продукт создается в общих условиях и не предполагает ничего лишнего – только удовлетворение обычных запросов клиентов: чистая постель, ванна, телефон, тихая обстановка.
- 5) Небольшая плавучая гостиница на бывшем судне.
- 6) Процессы, происходящие во внутренней среде, на которые менеджер отеля способен повлиять. Выберите два варианта ответа.
- 7) Большая гостиница, часто называемая «курортом на воде».
- 8) Предприятие по организации питания и отдыха с ограниченным по сравнению с рестораном ассортиментом блюд и напитков:
- 9) Функция ресторанного бизнеса выражается в том, что эта сфера направлена на удовлетворение общественных интересов и никак не противоречит им. Она определяет культуру, формы и методы обслуживания клиентов.
- 10) Общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным меню (но дням недели).
- 11) Закон, регламентирующий взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных и ресторанных, определяющий права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья:





- 12) Гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд.
- 13) В каком нормативно-правовом документе содержится определение понятия «гостиница», «потребитель», «исполнитель», представлена информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах:
- 14) Требования безопасности туристских услуг должны соответствовать:
- 15) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» был принят:
- 16) Документ, регулирующий отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивающий права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья.
- 17) В предприятии общественного питания должны быть следующие документы (выберите 3 верных варианта ответа):
- 18) Минимальная площадь жилой комнаты - по СНиП 2.08.02 должна быть:
- 19) Постановление Правительства РФ Об утверждении Положения о классификации гостиниц было принято:
- 20) ...кодекс определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном и рыночном обороте.
- 21) К основным службам гостиницы относятся (выберите два варианта ответа):
- 22) Главным назначением персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе, является:
- 23) К основной функции службы приема и размещения относится:
- 24) ... услуга - воспринимается к субъективной форме (зависит от восприятия каждого в отдельности, на восприятие влияют многие факторы).
- 25) ... качество - это качество процесса предоставления гостиничных услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом.





- 26) Характерными чертами нематериальной услуги являются:
- 27) ... продукт – услуга или товар, придающий основному продукту дополнительную выгоду и помогающий отличить данный продукт от конкурирующих с ним.
- 28) К услугам, предоставляемым гостиницей без оплаты относятся (выберите два варианта ответа):
- 29) К основным гостиничным услугам относятся (выберите два варианта ответа):
- 30) Служба, обеспечивающая поддержание порядка в гостинице, сохранность имущества гостей, персонала и собственности гостиницы.
- 31) Выполняет много обязанностей службы приема и размещения, в число которых входит обмен информацией с различными подразделениями, обзор состояния номерного фонда в течение дня, реагирования на жалобы гостей, подготовка прогнозов, принятие участия в обсуждении планов с генеральным директором.
- 32) Факторы, значение которых содержат потенциал качества для гостиничного предприятия (выберите два варианта ответа):
- 33) В задачи данной службы входят определения сегмента, на котором гостиница сможет иметь наибольший успех, составление профиля клиента и определение методов привлечения клиента:
- 34) В международной гостиничной практике единый расчетный час:
- 35) Располагается в вестибюле гостиничного здания, является удобным местом для встреч:
- 36) К типам бронирования не относится:
- 37) Подразделение, которое ответственно за принятые и обработанные запросы на будущие услуги проживания.
- 38) К службе приема и размещения относятся (выберите два варианта ответа):
- 39) Современное управление качеством ресторанных услуг и сервиса складывается из следующих параметров (выберите два варианта ответа):
- 40) Подразделение, которое несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров:





- 41) Главная цель управления персоналом:
- 42) Функция, определяющая необходимостью в удовлетворении общественных потребностей членов трудового коллектива - возможности работать, получать вознаграждение за работу, общаться, заслуживать признание, участвовать в управлении, использовать свои права, называется ...
- 43) Формирование трудового коллектива должно проходить в следующей последовательности (расположите в порядке начала формирования трудового коллектива):
- 44) К основной задаче кадровой службы не относится ...
- 45) Метод, позволяющий сотруднику или кандидату продемонстрировать полное многообразие своих способностей в ситуациях, моделирующих его повседневную работу, называется метод ...
- 46) Процедура систематической формализованной оценки соответствия деятельности конкретного работника на данном рабочем месте в данной должности, называется - ...
- 47) Установите соответствие между этапами и их основными функциями, применимыми в систематическом подходе к набору и отбору кадров.
- 48) Второй этап развитие трудового коллектива предполагает:
- 49) К основным элементам развития персонала относятся (выберите два варианта ответа):
- 50) ...персонала - это система, которая позволяет измерить результаты работы и уровень профессиональной компетентности работников, а также их потенциал в рамках развития организации.
- 51) Процесс активизации деятельности сотрудников, побуждающий их эффективно трудиться для достижения поставленных целей – это ...
- 52) Ожидаемое удовлетворение, обеспеченное затратами, называется ...
- 53) К содержательным теориям мотивации относятся ...
- 54) Основоположником теории ожиданий (предпочтений) является ...





- (55) Теория потребностей Дэвида Мак-Клелланда сосредоточивается на ...
- (56) ... мотивация, предполагающая «осязаемые» вознаграждения - выплаты и дополнительные льготы, субсидии на жилье или питание, уверенность в сохранении рабочего места или продвижении по службе, предоставление каких-либо услуг, более комфортные условия работы.
- (57) Влияние материальных и нематериальных факторов на мотивацию человека рассматривается в ...
- (58) Основным правилом теории Y теорий X и Y Дугласа Мак-Грегора является ...
- (59) Основоположником теории целей является ...
- (60) К первичным потребностям человека, согласно теории потребностей Абрахама Маслоу, относятся:
- (61) ... - стиль, который устанавливается в условиях, когда менеджер - член команды. При этом власть реализуется группой в целом при полном взаимодействии, с разделением управленческих функций.
- (62) Организационное ... - наиболее жесткая форма административного воздействия в разработке и реализации организационных документов, которые определяют порядок управления предприятием.
- (63) Невмешательство в деятельность коллектива, предоставление работникам полной самостоятельности и возможности индивидуального и коллективного творчества - это
- (64) Соотнесите стиль руководства с поставленной задачей:
- (65) Производственное ...- открывает отдельному работнику или группе служащих возможность посредством высказывания идей и конкретных предложений способствовать непрерывному улучшению технических, экономико-социальных или экологических условий и процессов на гостиничном предприятии.
- (66) ... сводится к ознакомлению персонала с правилами работы, порядком ее выполнения, ожидаемыми трудностями, рекомендациями по их преодолению.
- (67) Оптимальное время между заказом и подачей основного блюда ...





- 68) Методы управления гостиничными предприятиями, представляющие совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, называются ...
- 69) ... - это фаза представляющая собой физическое вступление в процесс обслуживания: заказ питания, ожидание обслуживания, предложение дополнительных услуг.
- 70) ...ресторана - один из самых важных коммуникативных инструментов, обеспечивающих продажу его основного продукта.
- 71) Затраты, меняющиеся в зависимости от объемов производства (издержки на ведение дел, сырье, живой труд), называются ...
- 72) ... задолженность - это стоимость реализованных турпродуктов или оказанных услуг до момента поступления платежей за них на счета предприятия туриндустрии.
- 73) Процент потенциального валового дохода отеля рассчитывается по формуле ...
- 74) Существенным элементом в формировании цен отеля не является ...
- 75) ... оборотный капитал - это та часть денежных средств, потребность в которых относительно постоянна в течение всего операционного цикла, это минимум текущих активов, необходимый для осуществления производственной деятельности предприятия туриндустрии.
- 76) ... конкуренция предполагает большой выбор вариантов, доступных путешественникам.
- 77) Количество гостей на один проданный номер рассчитывается по формуле ...
- 78) Ключевой элемент при установлении максимально допустимой величины или параметров для релевантного уровня цен ...
- 79) ...финансовые вложения - это инвестиции предприятия туриндустрии на срок не более 12 месяцев в собственные акции, выкупленные у акционеров, инвестиции в ценные бумаги других предприятий, государственные ценные бумаги, а также предоставленные предприятием краткосрочные займы другим предприятиям и организациям.
- 80) ...затраты, которые остаются одинаковыми независимо от объемов производства (затраты на строительство и оборудование отеля, выплату зарплаты управленческому персоналу и т.д.).





- 81) Непрерывный процесс определения наилучшего способа действий для достижения поставленных целей с учетом складывающейся обстановки – это ...
- 82) В структура управления проектами входят (выберите два варианта ответа):
- 83) Взаимоувязанный комплекс работ, итогом выполнения которых является создание уникального продукта или услуги в условиях временных и ресурсных ограничений – это ...
- 84) Разработка концепции управления включает в себя:
- 85) ... стадия предполагает разработку концепции, которая представляет собой проектное предложение, и разрабатывается совместно с заказчиком и проектировщиками.
- 86) Физическое или юридическое лицо, осуществляющее вложение собственных, заемных или иных средств в инвестиции с целью получения прибыли:
- 87) Расположите в правильной последовательности основные шаги по планированию проекта начиная с начала запуска проекта:
- 88) ... проекта - лица, ответственного за обеспечение проекта ресурсами и осуществляющего административную, финансовую и иную поддержку проекта.
- 89) Денежные средства, депозитные средства ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные и иные права, имеющие денежную оценку и вкладываемые в объекты предпринимательской деятельности в целях получения прибыли или другого положительного эффекта.
- 90) Разработка технического задания гостиницы и ТЭО включает в себя (выберите два варианта ответа):
- 91) ... стратегия - агрессивная стратегия быстрого роста, которая основана на поиске новых рыночных возможностей и постоянной разработке, и внедрении различных нововведений. Использование такой стратегии имеет высокий риск.
- 92) Качество процесса предоставления гостиничных услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (бронирование, доставка багажа, предоставление экскурсионных услуг и т.д.).
- 93) ... стратегия - направлена на удержание своей доли рынка гостинично-туристской сферы и основана на умеренных нововведениях и изменениях.







- 94) ... включают меняющиеся ожидания, приоритеты или престиж того или иного вида отдыха в том или ином месте земного шара, отношения и нравы общества.
- 95) ... оценка вариантов - удовлетворенность или неудовлетворенность туристов гостиницей как итог сравнения предварительного ожидания с реальным результатом проживания в ней.
- 96) Стратегия, при которой конкурентные преимущества достигаются за счет ряда потребительских свойств услуги, отсутствующих в предложениях конкурентов, называется ...
- 97) ... анализ - это определение сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз, исходящих из его ближайшего окружения (внешней среды).
- 98) Стратегия, направленная на сохранение своих позиций на рынке гостинично-туристской индустрии, как правило, лидерских, и основана на удержании доли рынка, но также допускает сокращение малоэффективной деятельности организации гостиничного комплекса:
- 99) ... качество состоит из критериев, относящихся к производственным особенностям гостиничного предприятия и характеризующих его сервисное окружение.
- 100) Стратегия, при которой конкурентные преимущества достигаются за счет позиционирования услуги (товара) для конкретной, достаточно узкой группы потребителей:

