



## Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле.фг\_СПО

- 1 В странах Западной Европы и США уже были заданы стратегические рамки определенных сегментов гостиничных услуг (первоклассные отели, малые отели и т. д.)
- 2 С 1910-х гг. деревенские гостиницы Англии были открыты заново
- 3 Рождением современного коммерческого отеля мы обязаны
- 4 В 1980 г., в канун московской Олимпиады, гостиничное хозяйство СССР насчитывало
- 5 Высшей категорией гостиниц по Российской классификации является категория
- 6 Наличие и круглосуточная возможность использовать медицинскую аптечку относится к
- 7 Качество услуги – это
- 8 Менеджмент можно представить в виде формулы:
- 9 Субъект управления —
- 10 Наличие одной или нескольких целей, которые принимаются членами группы в качестве общих, является
- 11 Основные факторы внешней среды, воздействующие на поведение организации, могут быть разделены на четыре крупные группы:
- 12 Управленческая функция, находящаяся не по периметру, а внутри управленческого цикла, называется
- 13 Материальная база гостиницы, образованная зданиями, оборудованием и технологиями, представляет собой
- 14 Одной из простейших организационных структур управления является
- 15 Мотивация подразделяется на
- 16 Лидерство –





- 17) В соответствии с ситуационной теорией лидерства основными составляющими успешного руководителя являются три категории качеств:
- 18) Основными элементами процесса коммуникации являются:
- 19) Службы гостиницы, в зависимости от наличия контакта с гостем, делятся на:
- 20) Текучесть кадров – это
- 21) Соотнесите периоды времени и события
- 22) Соотнесите название средства размещения и его описание в соответствии с действующим Положением о классификации гостиниц
- 23) Соотнесите страны и виды классификаций гостиниц
- 24) Сопоставьте названия видов гостиничного продукта и их описание
- 25) Сопоставьте названия международных стандартов сервиса и их описание
- 26) Соотнесите объекты и субъекты управления в гостинице
- 27) Соотнесите уровень управления и должность на примере гостиницы
- 28) Сопоставьте признаки организации и их описание
- 29) Сопоставьте названия факторов внешней среды с их описанием
- 30) Сопоставьте функции управление и их определения
- 31) Соотнесите методы управления и их описания
- 32) Соотнесите названия теорий лидерства и их основы
- 33) Соотнесите пять основных форм власти с их описанием
- 34) Сопоставьте уровень рабочей зрелости сотрудника и приемлемый стиль руководства
- 35) Сопоставьте методы принятия решений и их описание



- 36) Соотнесите функции контроля за исполнением принятых решений и их пояснения
- 37) Сопоставьте основные элемент процесса коммуникации и их описания
- 38) Соотнесите расходные статьи бюджета на персонал с их описанием
- 39) Соотнесите качество соискателя, проверяемое на собеседовании, с вопросом, который можно задать для проверки
- 40) Сопоставьте группы функций оценки персонала гостиницы с их описанием
- 41) На какой развивающий сегмент гостиничного бизнеса Санкт Петербурга необходимо обратить внимание предпринимателям, планирующим открывать новые средства размещения?
- 42) В случае, если предприниматель планирует в проектируемом средстве размещения оказывать оздоровительные услуги, какое предприятие ему лучше открыть в соответствии с действующем Положением о классификации гостиниц?
- 43) В гостинице есть номера, находящиеся на реконструкции. Гостиница при этом подала заявку на проведение классификации. Как будет в этом случае проходить классификация гостиницы?
- 44) Какую услугу гостиница обязана оказывать гостям на безвозмездной основе?
- 45) Гость в гостинце подошел к стойке регистрации и попросил поменять ему номер из-за скрипучей кровати. Сотрудник СПИР ответил, что займется его просьбой позже, когда освободится. Какой международный стандарт обслуживания был нарушен?
- 46) Как руководитель службы питания и напитков в гостинице может получать обратную связь от своих подчиненных?
- 47) Когда вышло новое Положение о классификации гостиниц и, соответственно, повлекло различные изменения в деятельности средств размещения, к каким факторам внешней среды это относилось?
- 48) Учредители гостиницы решают, в каком направлении будет развиваться их бизнес в ближайшие 3-5 лет, будет ли все сосредоточено на одном объекте или будет развиваться сеть. К какому виду планирования это относится?





- 49) При открытии новой гостиницы руководство сделали следующее: Создали организационную структуру, сформировали штатное расписание, определили функциональные обязанности всех подразделение и сотрудников. Однако сразу после открытия оказалось, что в каждом подразделении есть нехватка сотрудников, отсутствует необходимое количество орг техники и средств для работы. Какая задача функции «Организация» не была выполнена?
- 50) В гостинице отсутствует взаимосвязь между сотрудниками: не проводятся общие собрания, пятиминутки перед началом смены, нет корпоративных правил отправки и реагирования на электронные письма. Какой из принципов построения организационной структуры нарушен?
- 51) Какой из примеров показывает функциональные связи в гостинице?
- 52) Где может быть применена линейная организационная структура?
- 53) У официанта ресторана гостиницы мотив в настоящее время – совмещение работы и учебы. Выберите подходящий стимул:
- 54) Руководитель СПИР выписал премию менеджеру СПИР за рациональное предложение по повышению эффективности работы смены. Какой метод управления был применен:
- 55) Руководитель СПИР регулярно просит генерального директора гостиницы дать оценку его деятельности, постоянно узнает новости по новым методикам и технологиям для получения опыта. Какое качество руководителя исходя из ситуационной теории лидерства это описывает?
- 56) Директор ресторана гостиницы собрал своих непосредственных подчиненных (менеджера ресторана, шеф повара, старшего бармена) на собрание, обсудил с ними планы празднования Нового Года, выслушал мнение каждого, но решение принял самостоятельно. Какой стиль руководства был применен:
- 57) В гостиницу поступил запрос из налоговой службы об уточнении данных отчета за третий квартал. К какому виду информации это относится:
- 58) Гость подошел к стойке регистрации и сказал: «У Вас как всегда все плохо, Вы не умеете работать!» К какому типу критики это относится:
- 59) Инженеры и техники гостиницы относятся к:





- 60 В ресторане гостиницы текучесть 2% в месяц, приходят новые сотрудники, плавно вливаются в коллектив, приносят интересные предложения. Какой это тип текучести:
- 61 Расположите в хронологическом порядке по возрастанию:
- 62 Расположите в хронологическом порядке по возрастанию:
- 63 Разместите в порядке убывания количества в России гостиницы с разной звездностью:
- 64 Расположите по уровню в порядке возрастания гостиницы Греции в соответствии с принятой классификацией:
- 65 Расположите по порядку этапы проведения экспертной оценки гостиниц:
- 66 Представьте последовательность в хронологическом порядке процессов оценки потребителем качества услуги:
- 67 Расположите в иерархическом порядке по возрастанию значимости:
- 68 Расставьте в хронологическом порядке функции управления, входящие в управленческий цикл:
- 69 Распределите по критерию важности виды планирования, начиная с наиболее важного и заканчивая менее важным:
- 70 Расставьте в хронологическом порядке создание компонентов Action plan:
- 71 Определите по порядку этапы обслуживания Гостя в гостинице
- 72 Расставьте в хронологическом порядке стадии контроля
- 73 Расположите компоненты процесса мотивации по порядку их определения для сотрудника:
- 74 Расставьте в иерархическом порядке по степени значимости от более значимого к менее значимой должности в организационной структуре в службе питания и напитков в гостинице:
- 75 Распределите стили руководства по степени свободы подчиненных от самой высокой степени свободы к самой низкой:
- 76 Распределите уровни рабочей зрелости по показателю опытности сотрудников:





- 77) Распределите элементы передачи информации по этапам от начала до конца:
- 78) Составьте этапы решения конфликтной ситуации с Гостями в соответствии с алгоритмом:
- 79) Расставьте в хронологическом порядке процессы проведения основной части собеседования:
- 80) Расставьте в хронологическом порядке проведения заключительной части собеседования:

