

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ-ЭКЗАМЕН ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ
БАКАЛАВРИАТА И СПЕЦИАЛИТЕТА (ФИЭБ)**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ПИМ

ЧАСТЬ 1 ПИМ

Дисциплина «Автоматизированные системы управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Сведения о прибытии в указанное место и убытии из него граждан РФ гостиница может передать информацию в орган миграционного учета ...

Варианты ответов:

- 1) через ЕГАИС
- 2) личное обращение в территориальное подразделение МВД
- 3) через Главный центр специальной связи
- 4) через портал «Госуслуги»
- 5) по почте

Дисциплина «Маркетинг на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

Задание (введите ответ в поле)

Метод исследования, позволяющий установить причинно-следственные связи между маркетинговыми воздействиями и реакцией потребителей, называется ... (Введите слово в форме соответствующего падежа.)

Введите ответ

Дисциплина «Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

Задание (установите правильную последовательность в предложенной совокупности ответов)

Установите правильную последовательность этапов осмысления культурных различий в мультикультурной команде на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.

Варианты ответов:

- 1) сравнение ценностей и культурных убеждений
- 2) согласованная работа команды
- 3) поиск стратегий согласования различий
- 4) наблюдение за формальными проявлениями культуры
- 5) выявление скрытых норм и ожиданий

Дисциплина «Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»

Задание (установите соответствие между нумерованными объектами в формулировке задания и вариантами ответов)

Установите соответствие между принципами менеджмента и действиями сотрудников, нарушивших данные принципы.

1. Принцип научности
2. Принцип ответственности
3. Принцип сочетания прав и обязанностей
4. Принцип обратной связи

Варианты ответов:

- 1) руководство игнорирует регулярные жалобы персонала на перегруженность
- 2) сотрудник получает премию за высокие показатели продаж
- 3) руководитель принимает решение, основанное только на личном опыте, без анализа данных
- 4) сотрудник несет наказание за срыв банкета, причиной которого стала не его ошибка
- 5) менеджер требует выполнения задачи, не предоставив сотруднику необходимых полномочий

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Задание (установите соответствие между нумерованными объектами в формулировке задания и вариантами ответов)

Согласно модели, предложенной Шуингом и Джонсоном, установите соответствие между ключевыми стадиями процесса разработки услуги для предприятия индустрии гостеприимства и их содержанием.

1. Направление
2. Разработка
3. Испытание
4. Освоение рынка

Варианты ответов:

- 1) формулировка целей и стратегий новой услуги
- 2) разработка структуры предприятия индустрии гостеприимства
- 3) полномасштабный запуск
- 4) тестирование услуги и опытный процесс
- 5) анализ возможностей производства и сбыта

Дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Обязанностями ночного аудита в службе приема и размещения являются ...

Варианты ответов:

- 1) составление отчетов по проживанию и закрытие операционного дня
- 2) руководство приемом и размещением гостей в ночное время
- 3) сверка финансовых операций
- 4) контроль за учетом выручки
- 5) ведение уборки во всех номерах в ночную смену

Дисциплина «Экономика предприятий сферы гостеприимства и общественного питания»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Гибкость как потребительское свойство гостиничного продукта представляет собой ...

Варианты ответов:

- 1) соответствие гостиничного продукта ожиданиям туристов и обслуживающего персонала
- 2) соответствие условий реализации гостиничного продукта гигиеническим, антропометрическим, физиологическим потребностям потребителей
- 3) способность полностью удовлетворить потребность
- 4) возможность продукта приспособиться к другому типу потребителя
- 5) способность быть невосприимчивым к замене обслуживающего персонала

ЧАСТЬ 2 ПИМ

Кейс-задание

(Тип задач профессиональной деятельности: сервисный)

Улучшение сервиса в ресторане при гостинице в Санкт-Петербурге

Санкт-Петербург, будучи культурной столицей России, ежегодно привлекает миллионы туристов со всего мира. Рестораны при гостиницах играют важную роль в формировании впечатления гостей о городе и стране в целом. Ресторан «Невский» при отеле «Гранд Петербург» стремится улучшить качество сервиса, чтобы повысить удовлетворенность гостей, увеличить число постоянных клиентов и укрепить свою репутацию на рынке.

Для достижения этих целей руководство ресторана решило провести комплекс мероприятий, включающих анализ текущего уровня обслуживания, обучение персонала, обновление меню, внедрение новых стандартов сервиса и использование современных технологий для взаимодействия с гостями. Особое внимание уделяется учету предпочтений разных категорий гостей, включая иностранных туристов, а также развитию уникальных предложений, которые выделяют ресторан среди конкурентов.

В качестве исходных данных используются файлы, приведенные в таблице.

Краткое содержание информации	Имя файла	Скачать файл	
Методика расчета коэффициента загрузки зала	2k4_Pril1	PDF	DOCX
Статистика деятельности ресторана «Невский» за месяц (30 дней)	2k4_Pril2	PDF	DOCX

Подзадача 1 (укажите не менее двух вариантов ответов)

Для повышения качества сервиса в ресторане «Невский» важными являются следующие факторы ...

Варианты ответов:

- 1) обновление меню с учетом предпочтений разных категорий гостей
- 2) высокая ротация кадров
- 3) проведение регулярного обучения персонала стандартам обслуживания и культуры общения
- 4) отсутствие книги отзывов и предложений в бумажном виде
- 5) внедрение системы бронирования столиков онлайн и через мобильное приложение

Подзадача 2 (установите соответствие между нумерованными объектами в формулировке задания и вариантами ответов)

Установите соответствие между должностями в ресторане и их основными обязанностями в рамках проекта, связанного с повышением качества сервиса.

1. Менеджер по обслуживанию клиентов
2. Шеф-повар
3. Сомелье
4. IT-специалист
5. Маркетолог ресторана

Варианты ответов:

- 1) внедрение и поддержка системы онлайн-бронирования и мобильного приложения
- 2) разработка рекламных кампаний, продвижение ресторана в социальных сетях и СМИ
- 3) расчет себестоимости блюд и цен в предлагаемом меню
- 4) обучение персонала новым стандартам обслуживания и особенностям сервиса для иностранцев

- 5) разработка нового меню и внедрение блюд, учитывающих предпочтения разных гостей
- 6) подбор винной карты, соответствующей обновленному меню, обучение персонала винному сервису

Подзадача 3 (установите правильную последовательность в предложенной совокупности ответов)

Установите правильную последовательность этапов реализации программы повышения качества сервиса в ресторане «Невский».

Варианты ответов:

- 1) обучение персонала новым стандартам обслуживания и особенностям работы с иностранными гостями
- 2) внедрение системы онлайн-бронирования столиков и мобильного приложения
- 3) мониторинг результатов и корректировка действий при необходимости
- 4) разработка нового меню с учетом предпочтений различных категорий гостей
- 5) сбор и анализ отзывов и предложений от посетителей ресторана

Подзадача 4 (введите ответы)

Коэффициент загрузки ресторана «Невский» за месяц составил ____%.

При решении задания используйте файлы 2k4_Pril1, 2k4_Pril2.

Среднее число оборотов места в день, оборот(-а, -ов).

Максимально возможное количество гостей в месяц, чел.

Коэффициент загрузки ресторана «Невский» за месяц, %.

Подзадача 5 (введите ответы)

После внедрения системы онлайн-бронирования ожидается увеличение числа посетителей на 15%. Средний чек в ресторане составляет 2 500 рублей. Дополнительная выручка в следующем месяце за счет увеличения числа посетителей составит _____ тыс. руб.

При решении задания используйте файлы 2k4_Pril1, 2k4_Pril2.

Количество дополнительных гостей, чел.

Дополнительная выручка в следующем месяце за счет увеличения числа посетителей, тыс. руб.

ПРИЛОЖЕНИЯ К КЕЙС-ЗАДАНИЮ

Приложение 2k4_Pril1

Методика расчета коэффициента загрузки зала (максимальная пропускная способность)

Пропускная способность предприятия характеризуется максимальным количеством потребителей, обслуживаемых за период времени (смену, месяц), рассчитывается исходя из количества часов работы обеденного зала, числа мест и продолжительности приема пищи одним посетителем. Среднее время приема пищи зависит от формы обслуживания, количества потребляемых блюд, типа предприятия. В столовой, кафе, работающих с использованием метода самообслуживания, среднее время приема пищи одним посетителем составляет 20–30 мин, а в буфетах и закусочных – 15–20 мин, в ресторанах – больше.

Коэффициент загрузки зала ресторана рассчитывается по формуле:
$$\text{коэффициент загрузки} = (\text{общее количество обслуженных гостей} / (\text{количество мест} \cdot \text{количество дней} \cdot \text{среднее число оборотов места в день})) \cdot 100\%.$$

$$\text{Среднее число оборотов места в день} = (\text{общее количество обслуженных гостей} / \text{количество дней}) / \text{количество мест}.$$

$$\text{Общее число обслуженных гостей} = \text{время работы ресторана (мин.)} \cdot \text{количество мест} \cdot \text{количество дней} / \text{время приема пищи}.$$

Статистика деятельности ресторана «Невский» за месяц (30 дней)

- **Количество посадочных мест: 80.**
- **Количество обслуженных гостей за месяц: 9 600.**
- **Количество дней работы в месяце: 30.**
- **Среднее время работы ресторана в день: 10 часов.**
- **Среднее время приема пищи одним посетителем ресторана: 90 мин.**