

**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 ... (Ведите слово в форме соответствующего падежа.)

*Ведите ответ*

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

**Задание** (установите правильную последовательность в предложенной совокупности ответов)

Установите правильную последовательность этапов осмыслиения 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 Шунгом 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 выделят 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. ИТ-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 2к4\_Pr11

#### **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: коэффициент загрузки = (общее количество обслуженных гостей / (количество мест · количество дней · среднее число оборотов места в день)) · 100%.

Среднее число оборотов места в день = (общее количество обслуженных гостей / количество дней) / количество мест.

Общее число обслуженных гостей = время работы ресторана (мин.) · количество мест · количество дней / 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.