

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 14:26:59
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

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

Кафедра экономики и управления

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ЭЛЕКТИВНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДЭ.04.01 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ
ПРЕДПРИЯТИИ**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): Управление в международном гостиничном
бизнесе
Квалификация выпускника: бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Б1.В.ДЭ.04.01 Управление персоналом в гостиничном предприятии» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
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 департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности 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

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия

- Какой из перечисленных факторов наиболее способствует формированию эффективной команды в гостинице?
 - Конкуренция между сотрудниками
 - Общая цель и взаимное доверие**

- в) Отсутствие обратной связи
- г) Иерархическая замкнутость
- 2. Какой тип команды создаётся для выполнения временного проекта (например, подготовка к открытию нового ресторана)?
 - а) Операционная
 - б) Самоуправляемая
 - в) **Проектная**
 - г) Функциональная
- 3. Основой успешного взаимодействия в команде является _____.
доверие
- 4. Коммуникация внутри команды должна быть _____.
открытой
- 5. В команде горничных 8 человек. Каждая обслуживает 6 номеров в день. Сколько номеров обслужит команда за смену?
48
- 6. На ресепшене работает 5 администраторов. Если каждый оформляет 12 заездов в день, сколько всего заездов будет оформлено?
60
- 7. Установите соответствие между типом команды и её характеристикой:
 - 1. Проектная команда
 - 2. Операционная команда
 - 3. Межфункциональная команда
 - 4. Самоуправляемая команда
 - а) работает на постоянной основе, выполняет текущие задачи
 - б) собирается для решения временной задачи
 - в) состоит из сотрудников разных отделов
 - г) самостоятельно планирует и контролирует работу

1–б, 2–а, 3–в, 4–г

УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

- 8. Какое поведение демонстрирует уважение к культурным особенностям коллег в международной гостинице?
 - а) Игнорирование религиозных праздников
 - б) **Учёт дней отдыха по религиозному календарю**
 - в) Навязывание своих традиций
 - г) Критика акцента при общении
- 9. Этическое решение в конфликте с гостем предполагает _____ интересов всех сторон.
 - а) **учёт**
 - б) игнорирование
 - в) подавление
 - г) манипуляцию
- 10. При конфликте в коллективе важно проявлять _____.
уважение
- 11. Эффективное взаимодействие в многонациональной команде требует _____.
толерантности

12. На ресепшене работают 6 сотрудников. Каждый обслуживает 10 гостей в час. Сколько гостей обслужат все за 3 часа?

180

13. В ресторане 4 официанта. Каждый обслуживает 5 столов за вечер. Сколько столов обслужат все вместе?

20

14. Установите соответствие между этическим принципом и его проявлением:

1. Честность
 2. Ответственность
 3. Толерантность
 4. Сотрудничество
 - а) выполнение обещаний перед коллегами
 - б) готовность работать в группе ради общей цели
 - в) принятие различий в культуре и взглядах
 - г) правдивость в общении с гостями
- 1–г, 2–а, 3–в, 4–б**

УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

15. Какой из перечисленных сотрудников в команде администраторов обычно отвечает за решение конфликтных ситуаций?

- а) Младший администратор
- б) **Старший администратор**
- в) Уборщик
- г) Курьер

16. Какой член команды чаще всего предлагает нестандартные решения?

- а) Исполнитель
- б) Контролёр
- в) **Генератор идей**
- г) Координатор

17. Эффективное распределение ролей в команде начинается с _____.

анализа

18. Для повышения личной эффективности важно уметь _____ время.

планировать

19. Сотрудник тратит на оформление одного заезда 4 минуты. Сколько заездов он оформит за 5-часовую смену?

75

20. Горничная тратит 12 минут на уборку одного номера. Сколько номеров она уберёт за 6 часов?

30

21. Установите соответствие между ролью в команде и её функцией:

1. Координатор
2. Исполнитель
3. Генератор идей
4. Контролёр
 - а) предлагает нестандартные решения
 - б) следит за соблюдением сроков
 - в) организует взаимодействие

г) выполняет конкретные задачи
1–в, 2–г, 3–а, 4–б

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

22. Какая из целей относится к целям службы управления персоналом в гостинице?
- Увеличение прибыли за счёт сокращения зарплат
 - Обеспечение стабильности и мотивации персонала**
 - Минимизация числа тренингов
 - Полная автоматизация подбора
23. Какая задача характерна для руководителя отдела housekeeping?
- Разработка маркетинговой стратегии
 - Обеспечение чистоты и порядка в номерах**
 - Управление финансами компании
 - Проведение рекрутинга IT-специалистов
24. Главная задача руководителя подразделения – это _____.
организация
25. Цель системы управления персоналом – достижение _____ организации.
целей
26. В ресторане гостиницы 25 официантов. Каждый обслуживает 4 стола за вечер. Сколько столов будет обслужено?
100
27. На один номер требуется 1,2 горничной в месяц. Сколько горничных нужно для 50 номеров?
60
28. Установите соответствие между уровнем целей и их содержанием:
- Организационные цели
 - Цели подразделения
 - Индивидуальные цели
 - Цели службы HR
 - карьерный рост сотрудника
 - повышение качества сервиса
 - обеспечение кадровой устойчивости
 - выполнение плана по заселению
- 1–б, 2–г, 3–а, 4–в**

ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале

29. Какой вид планирования учитывает потребность в персонале на 3–5 лет?
- Оперативное
 - Тактическое
 - Стратегическое**
 - Административное
30. Какой уровень планирования связан с ежемесячным подбором на замену уволившимся?
- Стратегический**

б) **Оперативный**

в) Долгосрочный

г) Финансовый

31. Количественная оценка потребности в персонале определяет _____.
численность

32. Качественная потребность в персонале связана с уровнем _____.
квалификации

33. На один номер требуется 1,5 горничной в месяц. Сколько горничных нужно для 40 номеров?

60

34. В отделе housekeeping 18 сотрудников. Если коэффициент текучести – 10 %, сколько человек нужно нанять дополнительно?

2

35. Установите соответствие между уровнем кадрового планирования и его задачами:

1. Стратегическое

2. Тактическое

3. Оперативное

а) подбор на замену уволившимся

б) формирование кадрового резерва

в) прогнозирование изменений рынка труда

1–в, 2–б, 3–а

ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства

36. Какой документ определяет порядок выполнения ежедневных обязанностей горничной?

а) Коллективный договор

б) **Должностная инструкция**

в) Устав предприятия

г) Бюджет отдела

37. Какой документ регулирует режим работы и дисциплину в гостинице?

а) Договор аренды

б) **Правила внутреннего трудового распорядка**

в) Финансовый отчёт

г) Маркетинговый план

38. Стандарт качества обслуживания в гостинице фиксируется в _____.
регламенте

39. Все процедуры подразделения должны быть описаны в _____.
инструкциях

40. В инструкции указано: «Осмотр номера – 10 минут». Сколько номеров можно осмотреть за 3 часа?

18

41. Сотрудник тратит 8 минут на заполнение отчётности. Сколько отчётов он оформит за 2 часа?

15

42. Установите соответствие между документом и его назначением:

1. Правила внутреннего трудового распорядка

2. Коллективный договор

3. Должностная инструкция

4. Положение о подразделении
- а) регулирует условия труда и оплаты
 - б) определяет права и обязанности сотрудника
 - в) устанавливает режим работы и дисциплину
 - г) описывает функции и структуру отдела
- 1–в, 2–а, 3–б, 4–г**

ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

43. Какой метод контроля чаще всего используется при проверке качества уборки номеров?
- а) Анализ финансовых отчётов
 - б) **Чек-лист инспектора**
 - в) Опрос гостей по электронной почте
 - г) Сравнение с конкурентами
44. Какой вид контроля осуществляется до начала рабочего процесса?
- а) Текущий
 - б) Заключительный
 - в) **Предварительный**
 - г) Ретроспективный
45. Координация работы подразделений направлена на _____.
согласованность
46. Контроль за соблюдением стандартов – задача _____.
менеджера
47. Инспектор проверяет 20 номеров в час. Сколько номеров он проверит за 5-часовую смену?
100
48. За смену зарегистрировано 120 заездов. Если 10 % требуют повторного оформления, сколько таких случаев?
12
49. Установите соответствие между видом контроля и его этапом:
- 1. Предварительный
 - 2. Текущий
 - 3. Заключительный
 - а) анализ жалоб гостей
 - б) обучение новых сотрудников
 - в) ежедневный обход номеров
- 1–б, 2–в, 3–а**

ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

50. Какой из перечисленных методов позволяет оперативно выявить нарушение стандарта обслуживания?
- а) Годовой аудит
 - б) **Тайный покупатель**

- в) Анализ бухгалтерской отчётности
 - г) Стратегическая сессия
 - 51. Какой метод контроля основан на наблюдении за работой сотрудника в реальном времени?
 - а) Анкетирование
 - б) **Наблюдение**
 - в) Документальный анализ
 - г) Тестирование
 - 52. Для контроля бизнес-процессов используют _____.
стандарты
 - 53. Основной инструмент оценки удовлетворённости гостей – _____.
опрос
 - 54. За неделю зарегистрировано 350 заездов. Если 4 % требуют повторного оформления, сколько таких случаев?
14
 - 55. В ресторане 50 столов. Если 6 % получили негативный отзыв, сколько это столов?
3
 - 56. Установите соответствие между методом контроля и его описанием:
 - 1. Наблюдение
 - 2. Анкетирование
 - 3. Анализ документов
 - 4. Тайный покупатель
 - а) сбор мнений гостей
 - б) проверка качества через имитацию клиента
 - в) просмотр журналов регистрации
 - г) визуальный контроль работы сотрудников
- 1–г, 2–а, 3–в, 4–б**

ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

- 57. Какой показатель может свидетельствовать о низкой эффективности службы персонала?
 - а) Высокая зарплата директора
 - б) **Высокая текучесть кадров**
 - в) Большое количество тренингов
 - г) Наличие должностных инструкций
- 58. Какой из перечисленных факторов чаще всего вызывает снижение качества сервиса?
 - а) Современное оборудование
 - б) **Недостаточная мотивация персонала**
 - в) Чёткие регламенты
 - г) Высокая квалификация менеджеров
- 59. Уровень эффективности подразделения оценивается по _____.
результатам
- 60. Проблемы в работе отдела могут быть выявлены через _____.
жалобы
- 61. В отделе работают 40 человек. Если уволилось 8 за год, каков процент текучести?
20

62. В службе ресепшена 25 сотрудников. Если 5 % допускают ошибки в оформлении, сколько это человек?

1

63. Установите соответствие между проблемой и возможной причиной:

1. Низкое качество уборки
2. Высокая текучесть
3. Задержки при заселении
4. Конфликты в коллективе
 - а) отсутствие чётких инструкций
 - б) плохой психологический климат
 - в) недостаточная мотивация
 - г) нехватка персонала на ресепшене

1–а, 2–в, 3–г, 4–б