

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:23:51
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e38

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

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

Б1.В.08 ОСНОВЫ ОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление бизнес-процессами в гастрономии

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Основы отельного бизнеса» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения
	УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ.
	УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией
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
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики
	УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели
	УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски
ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1. Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2. Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-9 Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации	ПК-9.1 Выполняет расчет по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг
	ПК-9.2 Составляет проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации
	ПК-9.3 Использует методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники

3 семестр

Компетенция: УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения

1. Какая система классификации гостиниц используется в России?
Правильный ответ: звездная система классификации
2. Назовите модель организации гостиничного бизнеса, ориентированная на поддержание европейских традиций изысканности и аристократизма
 - а) модель независимых отелей
 - б) модель Кемонса Уилсона
 - в) **модель Ритца**
3. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Когда вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника?
 - а) По мере загрузки ответственного лица
 - б) После первой недели испытательного срока
 - в) По окончании испытательного срока
 - г) **В первый рабочий день**
4. К каким средствам размещения относят квартиры, комнаты в квартирах, коттеджах, сдаваемые внаем?

- а) коллективные средства размещения
- б) индивидуальные средства размещения

УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ.

1. Установите соответствие между инструментом анализа и ситуацией для его применения в гостиничном планировании:

1. SWOT-анализ.	А) Выбор между поставщиками программного обеспечения для управления отелем (PMS).
Анализ «Затраты-Выгоды»	Б) Разработка новой концепции отеля на этапе предоткрытия.
Матрица решений	В) Оценка целесообразности внедрения системы «умный номер».

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А.

2. Верно ли утверждение: при разработке плана мероприятий по повышению безопасности в отеле достаточно составить список необходимого оборудования (камеры, турникеты) и закупить его.

Правильный ответ: неверно

3. Предприниматель планирует открыть гостиничное предприятие в историческом центре города с высокой проходимостью туристов. У него есть отреставрированное здание XIX века с 25 уникальными номерами, но без возможности постройки ресторана или бассейна из-за статуса памятника архитектуры. Основная цель — привлечь состоятельных туристов, ценящих аутентичность и персонализированный сервис. Проанализируйте альтернативные варианты классификации (по типу, размеру, уровню сервиса). Какую классификационную категорию и почему вы порекомендуете выбрать для данного проекта, чтобы достичь намеченных бизнес-результатов? Какие два ключевых аргумента в пользу вашего выбора?

- а) Городской отель 3* (среднего класса)
- б) Мини-отель / Бутик-отель 4*
- в) Апарт-отель
- г) Хостел повышенной комфортности

4. Для ускорения процесса «выезд/заселение» в часы пик (10:00-12:00) необходимо улучшить взаимодействие между Службой размещения (Front Office) и Службой номерного фонда (Housekeeping). Какой план мероприятий будет наиболее эффективным и конкретным? Выберите вариант с четкими целевыми этапами.

- а) Провести общее собрание и призвать к взаимопомощи.
- б) **1 этап: Внедрить систему электронной передачи статуса номера (уборка/готов) через PMS или мессенджер. 2 этап: Установить лимит времени на уборку «приоритетного» номера. 3 этап: Ввести краткие ежедневные утренние планерки для согласования плана выездов.**
- в) Закупить больше уборочного оборудования для горничных.
- г) Нанять дополнительных сотрудников в оба департамента.

УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией

1. Перечислите 3 основных федеральных закона, регулирующих деятельность средств размещения.

Правильный ответ: Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральный закон № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

2. Дайте определение термину «средство размещения» согласно российскому законодательству.

Правильный ответ: средство размещения — это объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостей).

3. Гражданин иностранного государства прибыл в отель для временного проживания. Согласно законодательству РФ, администрация отеля обязана:

а) Попросить его заполнить анкету по собственным правилам отеля.

б) Оформить и передать в органы внутренних дел (МВД/ФМС) специальный бланк «Уведомление о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания».

в) Проконсультировать его о достопримечательностях города.

г) Снять копию с его национального паспорта и визы/миграционной карты для своих внутренних нужд.

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

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

1. Установите соответствие между зоной гостиничного предприятия и ее описанием, учитывая логику взаимодействия Front-office и Back-office.

Зона предприятия	Описание
1. Front-office	а) Зона, непосредственно контактирующая с гостем, «витрина» отеля.
2. Back-office	б) Зона, обеспечивающая документальное сопровождение финансовых потоков.
3. Front-of-the-house	в) Все подразделения, не имеющие прямого контакта с гостем, но обеспечивающие работу служб первого контакта (например, прачечная, ИТ-поддержка АСУ).
4. Back-of-the-house	г) Физическое пространство в холле отеля, где происходит взаимодействие с гостем (стойка регистрации, консьерж-сервис).

Ответ: 1-а, 2-б, 3- г, 4- в

3. С какой службой отеля служба бронирования взаимодействует наиболее тесно для оперативного обновления статуса номерного фонда?

- а) F&B
- б) Front Office**
- в) Engineering
- г) Security

3. Какая команда в отеле является классическим примером кросс-функциональной (межфункциональной) команды?

- а) Команда горничных одного этажа.
- б) Проектная группа по запуску нового ресторана (шеф-повар, менеджер по продажам, маркетолог, управляющий).**
- в) Смена администраторов службы приема и размещения.
- г) Отдел бухгалтерии.

4. Верно ли утверждение: Смена портье, консьержей и администраторов на стойке Reserption – это пример функциональной команды

Правильный ответ: неверно

5. Какой тип команды чаще всего не имеет формального назначенного лидера?

- а) Функциональная команда кухни.
- б) Проектная команда по ремонту.
- в) Самоуправляемая команда специалистов по качеству обслуживания.**
- г) Служба бронирования.

6. Определите тип команды на примерах из отеля:

1. Совет руководителей отделов (Executive Committee)	А) Целевая (ad-hoc) команда.
2. Временная группа для выбора нового поставщика белья.	Б) Управленческая команда.
3. Коллектив ресторана «У камина» (официанты, бармены, повара).	В) Операционная (функциональная) команда.
4. Группа в мессенджере для координации завтраков в «высокий сезон».	Г) Виртуальная/оперативная команда.

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

7. Верно ли утверждение: В гостинице может существовать только один тип команд.

Правильный ответ: неверно

8. Какая команда формируется на самый короткий срок?

- а) Функциональная команда хозяйственной службы.
- б) Управленческая команда отеля.
- в) Целевая команда для встречи важной делегации.**
- г) Команда по стратегическому развитию.

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

1. Что из перечисленного является внешним контролем качества?

- а) Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
- б) Тайный гость
- в) Проверка исполнения работы супервайзером
- г) Проверка исполнения работы генеральным директором

2. Что из перечисленного является внутренним контролем качества обслуживания в гостиничном предприятии?

- а) Тайный гость
- б) Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
- в) Гостевые анкеты
- г) Комментарии гостей на сайте отеля

3. Что не входит в обязанности службы приема и размещения в отеле?

- а) Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля
- б) Бронирование столика в ресторанах города
- в) Заказ авиабилетов для гостя
- г) Уборка номеров для VIP гостей

4. Назовите простейшую структуру управления отелем. Выберите правильный вариант.

- а) линейная
- б) функциональная
- в) организационная

5. Сколько рабочих смен выделяют в отеле при 16- часовой работе сотрудников СПиР?

- а) 2**
- б) 3
- в) 1

6. Перерыв на питание при 8- часовой смене составляет _____ минут.

Правильный ответ: 30 минут

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

1. В какую службу должен обратиться портье при технических неполадках в номере гостя?

- а) отдел горничных
- б) отдел маркетинга и продаж
- в) инженерный отдел

2. Установите правильную последовательность **первоочередных** действий сотрудника службы приема при срабатывании системы пожарной сигнализации:

- а) Позвонить начальнику смены для уточнения информации.
- б) Начать эвакуацию гостей из лобби через основные выходы.
- в) Взять журнал передачи смены и гостевую базу данных (распечатку актуального списка проживающих).
- г) Убедиться по сигналу с панели, в какой зоне сработала тревога.
- д) Объявить по громкой связи заранее заготовленное сообщение о начале эвакуации.

Правильный ответ: г → д → б → в.

3. Какой отдел решает технические проблемы в отеле?

Правильный ответ: технический отдел/инженерная службы

4. Какая служба в отеле осуществляет заказ такси гостю?

Правильный ответ: службы приема и размещения

5. С какой службой отеля должен связаться сотрудник СПиР для доставки завтрака гостю в номер?

Правильный ответ: рум-сервис

6. Верно ли утверждение: гостиничное предприятие ответственность за сохранность вещей проживающего в отеле?

Правильный ответ: Верно

7. В какую службу должен обратиться портье, если ему на рабочем месте поступают угрозы физической расправы от гостя?

Правильный ответ: отдел безопасности

Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

1. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?

- а) Каким временем вы располагаете?
- б) Чем вы интересуетесь?

- в) **Какой у вас бюджет на прогулку?**
- г) Были ли в нашем городе раньше

2. Верно ли утверждение: При организации презентации гостиничного продукта для конечных потребителей (например, на свадебной выставке) ключевой акцент в контенте должен делаться на технические детали договора, сетевые стандарты и финансовые показатели отеля.

Правильный ответ: неверно

3. При подготовке к переговорам с партнером по организации мероприятий (event-агентством) о долгосрочном сотрудничестве, какие материалы и данные обязательно должен подготовить и проанализировать представитель отеля? Выберите все подходящие варианты.

Варианты ответов:

- а) **Статистику загрузки конференц-залов в низкий сезон**
- б) Личное резюме директора отеля.
- в) **Сравнительный анализ предложений отелей-конкурентов в этом сегменте.**
- г) **Прейскурант на услуги отеля с возможностью предоставления специальных партнерских тарифов.**
- д) Подробный план эвакуации из здания.
- е) **Кейсы (примеры) успешно проведенных мероприятий в отеле (с фото/отзывами).**

4. Расставьте этапы организации стандартной презентации гостиничного продукта для туроператоров в правильной логической последовательности.

Этапы:

- 1. Проведение самой презентации и фасилитация Q&A сессии.
- 2. Анализ результатов, рассылка дополнительных материалов контактам, внесение данных в CRM.
- 3. Анализ целевой аудитории (специализация туроператоров, сегмент туристов).
- 4. Подготовка коммерческого предложения, расчет специальных тарифов (net-цен).
- 5. Разработка программы презентации и контента (акценты на уникальность отеля, инфраструктуру для групп).
- 6. Логистика: бронирование помещения, организация трансфера, фуршета.
- 7. Приглашение участников (e-mail, телефонные звонки).

Правильная последовательность: 3 → 5 → 4 → 6 → 7 → 1 → 2

5. При встрече гостя администратор должен:

- а) Продолжать разговор с коллегой.
- б) **Установить визуальный контакт и улыбнуться в течение первых 5-10 секунд.**
- в) Спросить: «Вы по бронированию?» до приветствия.
- г) Попросить сразу предъявить паспорт.

ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

- 1. Как на английском пишется слово «форма бронирования»?

Правильный ответ: Reservation form

2. Как на английском пишется слово «наличие номеров»?

Правильный ответ: Availability of rooms

3. Как на английском пишется слово «регистрационная форма»?

Правильный ответ: Registration form

4. Что обозначает «Rates»?

а) крыса

б) тарифы

в) пакет питания

5. Как обозначают слово «счет» на английском языке?

а) Rates

б) Invoice

в) Departure

6. Как на английском языке пишется слово «Обслуживание в номерах»?

а) Availability rooms

б) Room Service

в) Rates

7. Как на русский язык переводится услуга «Laundry»?

а) чистка обуви

б) трансфер

в) прачечная

8. Что такое Arrival?

Правильный ответ: заезд/прибытие/приезд

4 семестр

Компетенция: УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения

5. К показателям оценки деятельности службы приема и размещения НЕ относится:

а) Процент занятости (Occupancy)

б) Средняя цена номера (ADR)

в) Выручка ресторана на одного гостя

г) Выручка на доступный номер (RevPAR)

6. Какой федеральный закон является базовым для регулирования отношений между гостем и гостиницей в РФ?

а) ФЗ «О защите прав потребителей»

- б) ФЗ «О туристской деятельности»
- в) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
- г) Гражданский кодекс РФ

7. Каким документом утверждены современные Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?

- а) Федеральным законом
- б) Постановлением Правительства РФ**
- в) Приказом Министерства культуры
- г) Международной конвенцией

8. Какие из перечисленных документов обязательны для предоставления гостю при заселении?

- а) Копия Правил предоставления гостиничных услуг
- б) Прейскурант на дополнительные услуги
- в) Квитанция (бланк) на оплату услуг
- г) Все перечисленные

9. Что из перечисленного НЕ является обязательным реквизитом в «Карте гостя»?

- а) ФИО гостя
- б) Серия и номер паспорта
- в) Дата и время заезда/выезда
- г) Номер телефона гостя**
- д) Подпись администратора

10. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, исполнитель (гостиница) вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, если гость:

- а) Нарушил правила пожарной безопасности.
- б) Испортил имущество гостиницы.
- в) Не оплатил услуги в установленный срок.
- г) Все варианты верны.**

УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ.

5. Верно ли утверждение: При выборе между двумя системами управления отелем (PMS) решающим фактором должна быть только их первоначальная стоимость.

Правильный ответ: неверно

6. Отель хочет повысить экологичность. Выбирают между: установкой датчиков движения для света или закупкой биоразлагаемой косметики для номеров. Какой первый шаг в анализе?

- а) Немедленно купить и то, и другое.
- б) Провести опрос гостей, что им важнее.
- в) Рассчитать инвестиции, эксплуатационную экономию и влияние на гостевой опыт для каждого варианта.**
- г) Выбрать самое дешевое решение.

7. Верно ли утверждение: При выборе подрядчика для ремонта номера всегда следует выбирать того, кто предложил минимальную цену.

Правильный ответ: неверно

8. Что является **первым и главным элементом** любого плана работ в отеле?

- а) Бюджет.
- б) Четко сформулированная и измеримая цель.
- в) Список ответственных.
- г) Сроки.

9. Верно ли утверждение: План мероприятий по подготовке к высокому сезону можно составить за неделю до его начала.

Правильный ответ: неверно

10. Для контроля за выполнением плана реновации номеров лучше всего использовать:

- а) Еженедельные отчеты ответственных о проделанной работе.
- б) Регулярные сверки фактических сроков и затрат с плановыми в диаграмме Ганта.**
- в) Мнения гостей.
- г) Интуицию управляющего.

УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах, навыками работы с нормативно-правовой документацией

4. Срок хранения документов первичного учета (карты гостей, листы миграционного учета) в гостинице составляет:

- а) 6 месяцев
- б) 1 год
- в) 5 лет
- г) 3 года**

5. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина РФ для регистрации в отеле, – это:

- а) Паспорт гражданина РФ**
- б) Водительское удостоверение
- в) Военный билет
- г) Заграничный паспорт

6. При разработке проекта перепланировки бара необходимо в первую очередь запросить и согласовать проектную документацию с:

- а) Службой маркетинга.
- б) Роспотребнадзором и пожарной инспекцией.**
- в) Крупнейшим поставщиком напитков.
- г) Фокус-группой постоянных гостей.

7. Установите соответствие между проектом в отеле и основным нормативным документом, требования которого необходимо соблюдать в первую очередь:

1. Проект организации детской игровой комнаты	А) СанПиН/ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки».
2. Проект закупки новой посуды для ресторана.	Б) СанПиН 2.4.4.3172-14 «Устройство, содержание и организация работы детских лагерей» (по аналогии) / Технический регламент ЕАЭС на игрушки.
3. Проект установки вывески отеля.	В) Правила землепользования и застройки (ПЗЗ) муниципалитета, ГОСТ Р 12.4.026.
4. Проект приема иностранных туристов.	Г) Федеральный закон № 109-ФЗ «О миграционном учете».

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

8. Верно ли утверждение: Сертификат соответствия на постельное белье, закупаемое для проекта реновации номеров, является обязательным документом, который должен требовать менеджер проекта.

Правильный ответ: Верно.

9. Верно ли утверждение: Сертификат соответствия на постельное белье, закупаемое для проекта реновации номеров, является обязательным документом, который должен требовать менеджер проекта.

Правильный ответ: Верно.

10. Главным документом, регламентирующим работу конкретного департамента и распределение функций внутри него, является:

- а) Штатное расписание.
- б) Коллективный договор.
- в) **Положение о департаменте (или отделе).**
- г) Трудовой договор сотрудника.

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

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

9. Назовите вид команды, представляющий временную организационную структуру, создаваемую для достижения конкретной, уникальной цели (проекта) в установленные сроки и с определенными ресурсами.

Правильный ответ: проектная

10. К какому типу команды относится служба управления номерным фондом отеля?

Правильный ответ: функциональная

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

6. Для регистрации иностранного гражданина из страны с визовым режимом администратор обязан проверить:

- а) Действительность паспорта
- б) Действительность визы РФ
- в) Миграционную карту с отметкой о въезде
- г) **Все перечисленное**
- д) Только паспорт и визу

7. Принцип делегирования для экономии времени руководителя гласит:
«Делегируй задачи, которые...»

- а) Сам ненавидишь делать.
- б) **Могут быть выполнены подчиненным на 80% так же хорошо, как тобой, но отнимают у тебя непропорционально много времени.**
- в) Являются самыми простыми и монотонными.
- г) Не хочется выполнять в данный момент.

8. Вы — старший администратор. На планерке два ваших подчиненных (администратор и портье) активно спорят о том, кто виноват в ошибке при регистрации гостя. Оба приводят веские аргументы. Ваши действия?

- а) Немедленно назначить виновного, чтобы прекратить спор.
- б) Выслушать обе стороны, перефразировать их позиции для проверки понимания, и предложить совместно найти решение, которое предотвратит подобные ошибки в будущем.
- в) **Отстранить обоих от работы на день.**
- г) Сказать, что это мелочь и не стоит внимания.

9. Гость из страны Ближнего Востока отказывается, чтобы его номер убирала горничная-женщина, настаивая на услугах мужчины. Горничная обижена. Как поступить менеджеру, проявляя уважение к культуре гостя и защищая достоинство сотрудницы?

- а) Объяснить горничной, что гость не прав, и заставить ее убрать номер.
- б) Вежливо отказать гостю, сославшись на внутренние правила отеля.
- в) **Извиниться перед горничной, объяснив культурные особенности гостя, и найти для уборки номера сотрудника-мужчина (например, сотрудника службы безопасности или дежурного администратора).**
- г) Предложить гостю самому выбрать время, когда в отеле нет женщин.

10. Вы узнали, что ваш коллега из отдела продаж, чтобы выполнить план, пообещал корпоративному клиенту скидку, на которую у него не было полномочий. Клиент уже утвердил бюджет. Что вы сделаете, действуя в духе сотрудничества и соблюдая этические принципы?

- а) Сразу доложить об этом руководителю, не разговаривая с коллегой.
- б) Ничего не делать — у каждого свои методы работы.
- в) **Поговорить с коллегой наедине, объяснив возможные последствия для репутации отеля и для него лично, предложить вместе найти выход (например, обсудить с руководителем особые условия для этого клиента).**
- г) Использовать эту информацию в будущем, чтобы подставить коллегу.

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

9. Как называют вид менеджмента, позволяющий сотрудникам рационально использовать свое время?

Правильный ответ: тайм-менеджмент

10. Вы – старший администратор утренней смены (7:00-15:00). В 7:15 у вас есть следующие задачи. Расставьте их в порядке приоритета выполнения (от самого высокого к низкому):

1. Провести планерку для сотрудников смены (запланировано на 7:30, длительность 15 мин).
2. Согласовать с кладовой срочную выдачу постельного белья для номера, где гость пролил вино.
3. Разобраться с претензией гостя, который только что подошел к стойке и требует компенсацию за шум ночью.
4. Подписать и отправить факсовое подтверждение на групповое бронирование, которое должно быть отправлено до 8:00.
5. Позвонить в сервисный центр по поводу сломанного принтера

Правильный ответ: 2-2-4-1-5

Компетенция: УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики

1. Что такое «импринт кредитной карты» (pre-authorization)?
 - а) Списание денег за проживание.
 - б) Блокировка определенной суммы на карте гостя в качестве гарантии.**
 - в) Возврат денег на карту.
 - г) Проверка подлинности карты.
2. Какая форма оплаты считается для отеля наименее рискованной?
 - а) Наличные.
 - б) Банковская карта с преавторизацией.
 - в) Перевод по счету для юрлица.**
 - г) Оплата через электронный кошелек.
3. При выписке (check-out) гостя администратор в первую очередь:
 - а) Выдает счет для оплаты.
 - б) Запрашивает освобождение номера у службы приема и размещения.**
 - в) Прощается и желает хорошей дороги.
 - г) Возвращает депозит наличными.

4. Какой показатель НАИБОЛЕЕ точно отражает эффективность использования номерного фонда отеля за определенный период?

- а) Среднедневная ставка (ADR)
- б) Коэффициент загрузки (Occupancy Rate)**
- в) Валовый операционный доход (GOP)
- г) Выручка на доступный номер (RevPAR)

5. Если отель продает последние номера в период высокой загрузки по очень низкой цене (через дисконтные сайты), это может привести к:

- а) Росту лояльности постоянных гостей.
- б) Увеличению среднего чека в ресторане.
- в) Эрозии ценности бренда и недовольству гостей, заплативших полную цену.**
- г) Существенному росту GOP.

6. Основная экономическая цель системы управления доходами (Revenue Management) — это:

- а) Максимизация коэффициента загрузки.
- б) Минимизация операционных издержек.
- в) Максимизация общего дохода (выручки) и прибыли.**
- г) Установление единой цены на все номера.

7. Что из перечисленного относится к переменным издержкам гостиничного предприятия?

- а) Арендная плата за здание.
- б) Стоимость средств гигиены (шампунь, мыло) для одного гостя.**
- в) Заработная плата управляющего отеля.
- г) Налог на имущество.

5. Что такое GOP (Gross Operating Profit) в отчетности отеля?

- а) Выручка от продажи номеров.
- б) Разница между валовым доходом и операционными расходами (без учета налогов, процентов по кредитам и амортизации).**
- в) Чистая прибыль после всех выплат.
- г) Фонд оплаты труда всех сотрудников.

6. Что означает «постоянные издержки» отеля?

Правильный ответ: затраты, которые не зависят от уровня загрузки (количества гостей) и остаются относительно неизменными в краткосрочной и среднесрочной перспективе, даже если отель пустует.

10 Что означает «переменные издержки» отеля?

Правильный ответ: то затраты, которые прямо зависят от уровня загрузки (количества обслуженных гостей). Они возрастают с увеличением числа ночевок и практически отсутствуют, если отель пустует.

УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели

1. Какой финансовый показатель является ключевым для оценки эффективности управления номерным фондом гостиницы?

- а) Выручка (Revenue).
- б) Средний дневной тариф (ADR – Average Daily Rate).
- в) Процент загрузки (Occupancy Rate).
- г) **Выручка на доступный номер (RevPAR – Revenue per Available Room).**

2. Верно ли утверждение: При планировании штатного расписания (manning guide) службы размещения экономически целесообразно всегда руководствоваться принципом минимально возможной численности персонала для сокращения фонда оплаты труда (ФОТ).

Правильный ответ: не верно

3. Верно ли утверждение: Составление операционного бюджета гостиницы на следующий год начинается с планирования выручки от ресторана и спа-центра.

Правильный ответ: не верно

4. Эффект «длинного хвоста» (long tail) в доходах отеля — это когда значительная часть выручки формируется за счет:

- а) Продажи основных номеров по высокому тарифу.
- б) **Дополнительных услуг (мини-бар, спа, трансфер, платное ТВ), проданных большому числу гостей.**
- в) Штрафов за позднее аннулирование.
- г) Сдачи в аренду коммерческих площадей.

5. Постоянные издержки отеля (аренда, фиксированные зарплаты администрации) должны покрываться за счет:

- а) **Минимального, «безубыточного» уровня загрузки.**
- б) Доходов от ресторана.
- в) Государственных субсидий.
- г) Доходов только от продажи люксов.

6. Сезонное падение спроса на городской отель в июле-августе (по сравнению с осенне-весенним деловым сезоном) — это пример влияния на экономику отеля фактора:

- а) Политического.
- б) **Конъюнктурного (циклического).**
- в) Технологического.
- г) Социально-демографического.

7. Эластичность спроса на гостиничные услуги по цене означает, что:

- а) Цена всегда должна быть высокой.
- б) **При снижении цены спрос может значительно вырасти (и наоборот).**
- в) Спрос абсолютно не зависит от цены.
- г) Цена зависит только от себестоимости.

8. Если отель инвестирует в установку солнечных батарей для нагрева воды, с точки зрения экономики это, в первую очередь, повлияет на:

- а) Коэффициент загрузки.
- б) **Статью переменных издержек (коммунальные расходы).**
- в) Маркетинговый бюджет.
- г) Средний доход на номер (ADR).

9. Концепция «оптимального уровня сервиса» в экономике отеля предполагает, что:

- а) Сервис должен быть максимально роскошным.
- б) Затраты на повышение качества обслуживания должны быть меньше или равны дополнительному доходу, который это повышение генерирует.**

в) Сервис должен быть минимальным для снижения издержек.

г) Уровень сервиса не влияет на экономику.

10. Дебиторская задолженность в гостиничном бизнесе — это, в основном:

а) Долги отеля перед поставщиками.

б) Неоплаченные счета корпоративных клиентов и туроператоров.

в) Задолженность по заработной плате.

г) Невозвратные комиссии.

УК-9.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски

1. Какая пара показателей используется для расчета индекса доходности на доступный номер (RevPAR)?

а) GOP и количество номеров.

б) Occupancy Rate (загрузка) и ADR (средняя цена).

в) Количество сотрудников и общая выручка.

г) Постоянные и переменные издержки.

2. Внедрение системы электронного ключа вместо металлического, помимо повышения безопасности, с экономической точки зрения позволяет:

а) Увеличить площадь номеров.

б) Снизить операционные расходы на изготовление/замену ключей и ускорить процесс заселения.

в) Немедленно удвоить цены на номера.

г) Уволить сотрудников службы приема.

3. Вы – менеджер отеля с непостоянным доходом (оклад + ежеквартальные бонусы, зависящие от GOP). Какой подход к планированию личного бюджета будет НАИБОЛЕЕ надежным?

а) Тратить по факту получения денег, откладывая «что останется».

б) Рассчитать «минимальный гарантированный бюджет» на основе оклада, а бонусы направлять на цели из сбережений/инвестиций.

в) Взять потребительский кредит, исходя из потенциального дохода с бонусами.

г) Хранить все накопившиеся средства на дебетовой карте.

4. Какой из перечисленных инструментов НАИБОЛЕЕ подходит для формирования «финансовой подушки безопасности» менеджера гостиницы?

а) Акции гостиничных сетей.

б) Вклады в микрофинансовые организации (МФО) под высокий процент.

в) Накопительный счет или вклад с возможностью частичного снятия без потери процентов.

г) Криптовалюта.

5. Основной личный экономический риск для сотрудника, работающего в отеле по срочному трудовому договору на курортный сезон, – это:

а) Падение курса рубля.

б) Риск потери работы и дохода в межсезонье.

в) Риск мошенничества с банковской картой.

г) Риск поломки личного автомобиля.

6. Принцип диверсификации в личных финансах гласит: «Не клади все яйца в одну корзину». Для менеджера отеля, который хочет инвестировать сбережения, это означает:

а) Вложить все деньги в акции одной успешной гостиничной сети.

б) Распределить капитал между разными активами: вклад, фондовый рынок (ETF), возможно, недвижимость.

в) Хранить все деньги в рублях.

г) Инвестировать только в то, что хорошо знаешь, даже если это один вид активов.

7. Что из перечисленного является примером контроля личных финансовых рисков через страхование для часто командированного управляющего?

а) КАСКО на личный автомобиль.

б) ДМС (добровольное медицинское страхование) с покрытием по всей стране.

в) Накопительное страхование жизни на 20 лет.

г) Страхование квартиры от пожара.

8. С точки зрения управления личными финансами, служебная кредитная карта отеля для командировочных расходов – это:

а) Личный кредитный лимит, которым можно пользоваться для своих нужд.

б) Инструмент, требующий строгой дисциплины в сохранении чеков и отчетности, чтобы не смешивать личные и служебные траты.

в) Отличный способ улучшить свою личную кредитную историю.

г) Аналог бонуса от работодателя.

9. Сотрудник отеля получил годовую премию (13-ю зарплату). С точки зрения грамотного финансового планирования, в первую очередь эти деньги следует направить на:

а) Покупку нового гаджета.

б) Пополнение «финансовой подушки безопасности», если она меньше 3-6 месячных расходов.

в) Оплату долгосрочного отпуска.

г) Инвестиции в высокорисковые активы.

10. Что такое «пассивный доход» в контексте личных финансов менеджера?

а) Заработная плата.

б) Ежеквартальные бонусы.

в) Доход от банковского вклада или дивидендов по акциям, не требующий ежедневных активных усилий.

г) Подработка таксистом в выходные.

Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

6. Визуальный контакт с гостем осуществляется за счет:

- а) слов
- б) **взгляда**
- в) кивания головой

7. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?

- а) Ближайшие кафе
- б) Отель
- в) Остановки общественного транспорта
- г) Время работы музеев

8. Что портье следует сделать после приветствия гостя?

- а) **Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться**
- б) Спросить, есть ли у него бронирование
- в) Попросить у него паспорт
- г) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле

9. Какую информацию портье должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

- а) Номер комнаты и этаж
- б) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы
- в) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
- г) **Информацию о том, где указан номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы**

10. При выписке гость оставил дорогостоящий предмет в номере. Ваши действия?

- а) Сдать предмет в отдел находок отеля
- б) **Сдать предмет в отдел находок отеля, затем связаться с гостем**
- в) Передать предмет на хранение генеральному директору
- г) Подождать пока гость сам свяжется с отелем и даст свои распоряжения

ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

1. Что должен проявлять портье по отношению к гостю в проблемной ситуации?

- а) чувство юмора
- б) **эмпатию**
- в) сожаление
- г) чувство стыда

2. В какую службу должен обратиться портье, если ему на рабочем месте поступают угрозы физической расправы от гостя?

Правильный ответ: отдел безопасности

3. Может ли сотрудник предоставить обезболивающий препарат по просьбе гостя?

Правильный ответ: нет

4. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?

Правильный ответ: нет

5. Гость по телефону просит разбудить его завтра в 6:30. Что вы должны сделать после регистрации запроса?

а) Записать запрос в специальный журнал или систему, указав номер комнаты и время.

б) Лично подняться в номер и разбудить гостя в указанное время.

в) Передать запрос в службу горничных.

6. Гость жалуется, что в его номере не работает мини-бар. Ваш алгоритм действий:

а) Извиниться и немедленно отправить в номер инженера из технической службы.

б) Уточнить номер комнаты, суть проблемы, извиниться и заверить, что проблема будет решена.

в) Создать заявку в рабочем журнале или компьютерной системе и передать ее в техническую службу.

г) После решения проблемы перезвонить гостю и убедиться, что он доволен.

7. Если при процедуре регистрации гостя выяснилось, что номер еще не готов к заселению, необходимо:

а) предложить гостю поселение в другом отеле

б) проводить гостя в зону ожидания (ресторан, бар и др.)

в) попросить предыдущих гостей в данном номере немедленно покинуть его

8. Какие действия могут быть расценены как **дискриминация** гостя при регистрации? (Выберите несколько вариантов)

а) Отказ в заселении из-за отсутствия свободных номеров.

б) Отказ в заселении по признаку расы или национальности.

в) Требование соблюдать правила внутреннего распорядка.

г) Отказ в заселении лицам в состоянии сильного алкогольного опьянения.

д) Установление разных условий оплаты для нерезидентов.

9. Гость из региона Кавказа отмечает в ресторане отеля большое семейное торжество. Во время тоста он горячо благодарит администратора отеля за помощь в организации и предлагает выпить с ним за дружбу. Какой вариант реакции администратора наиболее уместен с учетом культурного контекста?

а) Вежливо отказаться, сославшись на рабочее время и корпоративные правила, запрещающие употребление алкоголя на службе.

б) Принять предложение, выпить символический глоток, чтобы не обидеть гостя, и вернуться к обязанностям.

в) Вежливо и с улыбкой поблагодарить за честь, поднять бокал (или свой бокал с водой), сделать символический жест, но не пить, пояснив, что «сердце — с вами, но долг службы не позволяет», и пожелать всем здоровья и веселья.

г) Строго напомнить гостю о правилах поведения в ресторане.

10. Иностранный гость просит вас объяснить, что означает слово «чаевые» в счете. Выберите наиболее точное и понятное объяснение.

а) Это деньги за сервис.

б) Это обязательный налог.

в) Это добровольные чаевые (tips) для обслуживающего персонала, которые уже включены в счет. Вы можете их оплатить или, при желании, попросить убрать.

г) Это плата за использование скатерти и приборов.

ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

9. Переведите на английский язык фразу из диалога с гостем: «На какое имя должно быть оформлено бронирование»

Правильный ответ: "What name should the reservation be made under?"

10. В «Графике выезда» (Departure List) на завтра указано: «Room 405 – Late Check-out until 14:00, approved by manager». Ваши действия как сотрудника службы приема?

а) Попросить горничную убрать номер 405 в первую очередь.

б) Внести информацию в систему, чтобы не беспокоить гостя до 14:00, и согласовать с горничной позднюю уборку.

в) Позвонить в номер 405 в 12:00 и напомнить о выезде.

г) Ничего не делать, это проблема службы размещения.

Компетенция: ПК-9 Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации

ПК-9.1 Выполняет расчет по материальным, трудовым и финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг

1. Гость жалуется на задержку заезда, потому что его номер не был готов к назначенному времени. Какой **главный** показатель эффективности (KPI) службы приема и размещения в первую очередь сигнализирует о проблеме?

а) Общая заполняемость отеля (Occupancy Rate).

б) Процент повторных бронирований (Repeat Guest Rate).

в) Среднее время обработки заявки на бронирование.

г) Среднее время готовности номера к заселению (Room Turnaround Time).

д) Уровень конверсии звонков в бронирования.

2. Какой показатель не является ключевым для оценки качества работы службы приема?

а) Среднее время заселения (Check-in time).

б) Уровень up-sell (продажа улучшений номера).

в) Индекс удовлетворенности гостей (NPS/CSI) по отзывам на стойке.

г) Количество сотрудников в смене.

3. Основной показатель, сигнализирующий о проблемах в контроле на кухне (спойлеры, порчи), — это:

Правильный ответ: Процент себестоимости блюд (Food Cost) и его колебания.

4. Гости жалуются, что информация о позднем выезде не передана в службу горничных, и их потревожили. Это признак:

Правильный ответ: Слабой системы коммуникации между отделами (нет четкого протокола или его соблюдения).

5. Для расчета себестоимости одного гостиничного номера (Cost per Occupied Room - CPOR) необходимо знать:

а) Общий объем продаж и количество проданных номеров.

б) Сумму всех переменных издержек (материальных и трудовых, зависящих от загрузки) и количество проданных номеров.

в) Постоянные издержки отеля и коэффициент загрузки.

г) Цену номера и прибыль.

6. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к прямым материальным затратам на организацию одного банкета (фуршета) на 50 человек?

а) Стоимость продуктов и напитков.

б) Стоимость одноразовой посуды и скатертей.

в) Амортизация кухонного оборудования.

г) Стоимость оформления (цветы, свечи).

7. При расчете трудоемкости новой услуги «персональный консьерж на этаже» необходимо оценить:

а) Стоимость униформы для консьержа.

б) Количество рабочих часов сотрудника, необходимое для обслуживания одного гостя/номера в течение суток.

в) Рекламный бюджет для продвижения услуги.

г) Стоимость канцелярии для консьержа.

8. Основная формула расчета цены на новую услугу (например, мастер-класс по миксологии) методом «себестоимость + наценка» выглядит так:

а) Цена = Переменные затраты + Постоянные затраты.

б) Цена = Полная себестоимость услуги + (Полная себестоимость * Целевая норма рентабельности, %).

в) Цена = Цена у конкурента - 10%.

г) Цена = Платежеспособность целевой аудитории / 2.

9. Какой показатель необходим для расчета фонда оплаты труда (ФОТ) сотрудников ресторана на предстоящий месяц?

Правильный ответ: Штатное расписание и утвержденные должностные оклады/тарифные ставки.

10. Что такое коэффициент загрузки?

Правильный ответ: это отношение проданных ночевок к общему количеству доступных ночевок.

ПК-9.2 Составляет проекты финансово-хозяйственной деятельности (бизнес-планов) организации на основе нормативно-правовых актов, регулирующих финансово-хозяйственную деятельность организации

1. При планировании затрат на запуск нового СПА-кабинета в отеле к «капитальным (единовременным) затратам» относится:

- а) Зарплата массажистов.
- б) Закупка массажных столов и профессиональной косметики первой партии.**
- в) Ежемесячная оплата электроэнергии.
- г) Расходные материалы (масла, соли) на первый месяц работы.

2. Какой раздел бизнес-плана открытия нового отеля должен содержать анализ требований СанПиН 2.1.3684-21, Федерального закона № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и правил пожарной безопасности?

- а) Маркетинговый план.
- б) Организационный план (в части условий функционирования и получения разрешений).**
- в) Финансовый план.
- г) Резюме проекта.

3. При составлении финансового плана проекта реконструкции отеля расходы на получение заключения Государственной экспертизы проектной документации относятся к:

- а) Переменным операционным расходам.
- б) Капитальным затратам (CAPEX) на подготовку проекта.**
- в) Накладным расходам.
- г) Фонду оплаты труда.

4. Какой нормативный документ является ОСНОВНЫМ для определения порядка признания доходов и расходов, формирования финансового результата в бизнес-плане?

Правильный ответ: Трудовой кодекс РФ.

5. Для расчета потребности в первоначальных оборотных средствах при открытии отеля (например, для закупки продуктов, моющих средств) в финансовой модели необходимо определить:

- а) Средний период оборачиваемости запасов и величину среднедневных затрат.
- б) Стоимость здания отеля.**
- в) Годовой фонд оплаты труда.
- г) Налог на имущество.

6. Планируемый срок окупаемости проекта (РВР), рассчитанный по денежному потоку, является ключевым показателем в разделе:

Правильный ответ: Инвестиционный план и показатели эффективности.

7. При составлении бизнес-плана для привлечения кредита в банк, раздел «Анализ рынка и конкурентов» должен быть тесно увязан с:

- а) Штатным расписанием.

б) Прогнозом продаж и ценовой политикой в финансовой модели.

в) Техническим заданием для дизайнеров.

г) Графиком отпусков персонала.

8. Расчет амортизации основных средств (здания, оборудования) в финансовой модели бизнес-плана необходим прежде всего для:

а) Увеличения налога на прибыль.

б) Корректного расчета налога на имущество и формирования чистого денежного потока.

в) Определения стоимости коммунальных услуг.

г) Планирования рекламного бюджета.

9. Нормативно-правовой базой для раздела бизнес-плана «Правовое обеспечение деятельности» открываемой гостиницы является:

Правильный ответ: Устав юридического лица, свидетельства ОГРН, ИНН, документы на право собственности/аренды на здание.

10. Какой раздел бизнес-плана открытия нового отеля должен содержать анализ требований СанПиН, строительных норм (СП) и правил пожарной безопасности?

а) Маркетинговый план.

б) Организационный план (в части условий функционирования и получения разрешений).

в) Финансовый план.

г) Резюме проекта.

ПК-9.3 Использует методы сбора и обработки экономической информации, а также осуществления технико-экономических расчетов и анализа хозяйственной деятельности организации, с использованием вычислительной техники

1. Планово-расчетная цена номера (тариф) должна, как минимум, покрывать:

а) Только переменные издержки на обслуживание гостя.

б) Полную себестоимость номера (долю постоянных + переменные издержки) и обеспечивать целевую прибыль.

в) Только постоянные издержки отеля.

г) Зарплату административного персонала.

2. Для расчета потребности в горничных на период массового заезда (например, 200 номеров к 14:00) необходимо знать:

а) Среднюю зарплату горничной.

б) Норму времени на уборку одного номера и количество рабочих часов до дедлайна.

в) Стоимость моющих средств.

г) График отпусков.

3. К финансовым затратам на реализацию услуги (в отличие от материальных и трудовых) можно отнести:

а) Затраты на стирку белья.

б) Зарплату портье.

в) Банковскую комиссию за эквайринг при оплате услуги гостем.

г) Стоимость продуктов для мини-бара.

4. Маржинальный доход от реализации дополнительной услуги (трансфер) рассчитывается как:

а) Выручка от услуги.

б) Выручка от услуги минус прямые переменные затраты на эту услугу (бензин, оплата водителя).

в) Выручка минус все затраты отеля.

г) Цена услуги.

5. В отчете отеля есть столбцы: А – «Дата», В – «Проданные ночевки», С – «Выручка, руб.». Чтобы рассчитать ADR (Average Daily Rate) за выбранный период в столбце D, нужно ввести формулу:

а) =СУММ(C2:C31)/СУММ(B2:B31)

б) =СРЗНАЧ(C2:C31)

в) =B2/C2

г) =C2/B2

6. Для расчета коэффициента загрузки (Occupancy Rate) отеля на 150 номеров за 30-дневный месяц, в котором было продано 3000 ночевок, нужно использовать формулу:

а) =3000/(150*30)*100

б) =3000/150*100

в) =150*30/3000

г) =3000/30

7. Для автоматического расчета комиссии ОТА (Booking.com) в размере 15% от стоимости брони в отдельной колонке таблицы, нужно использовать формулу (где C2 – стоимость брони):

а) =C2*15

б) =C2*0,15

в) =C2/15

г) =15%/C2