

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 10.07.2023 10:19:53  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра экономики и управления

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

**Б1.В.13 ОБЩАЯ УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА**

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

Процесс изучения дисциплины «Общая управленческая подготовка» 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                                                                                                                                     |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                   | УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообразования                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                   | УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни                                                                                                |
| ПК-1 Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания       | ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                   | ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания                                                                                                                   |
| 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-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 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 семестр**

- Какой из перечисленных факторов НЕ влияет на формирование команды?
  - Общая цель
  - Личное хобби одного из участников**
  - Распределение ролей
  - Взаимное доверие
- Что является основной целью командной работы в проектной деятельности?
  - Повышение личной популярности
  - Достижение общего результата**
  - Минимизация общения
  - Получение индивидуальной оценки
- Как называется процесс установления контактов и обмена информацией между людьми в профессиональной среде?

**Ответ:** Коммуникация

- Назовите один из способов социального взаимодействия в команде.

**Ответ:** Обратная связь (или: совместное принятие решений, активное слушание, обсуждение идей — любой корректный вариант)

- Команда — это группа людей, объединённых \_\_\_\_\_ и распределёнными ролями.

**Ответ:** общей целью

- Для эффективного социального взаимодействия важно уметь слушать, уважать мнение других и \_\_\_\_\_.

**Ответ:** сотрудничать

- В студенческой группе обсуждают идею проекта. Один студент постоянно перебивает других. Какой принцип командной работы нарушается?

- Соблюдение сроков
- Уважение к мнению других**
- Распределение ролей
- Личная ответственность

- Команда не может начать работу, потому что участники не определили, кто за что отвечает. Какой элемент формирования команды отсутствует?

- Общая цель
- Эмоциональная поддержка
- Распределение ролей**
- Наличие лидера

- Установите соответствие между понятием и его определением:

- Команда
- Коммуникация
- Роль

- а) Функция, которую выполняет участник в группе
- б) Группа, работающая над общей задачей
- в) Процесс обмена информацией

**Ответ:** 1–б, 2–в, 3–а

10. Соотнесите способ социального взаимодействия и его описание:

- 1. Обратная связь
- 2. Активное слушание
- 3. Совместное планирование
- а) Внимательное восприятие речи собеседника без перебивания
- б) Обсуждение и согласование дальнейших шагов
- в) Конструктивная оценка действий другого участника

**Ответ:** 1–в, 2–а, 3–б

**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 семестр

11. Какое поведение соответствует духу сотрудничества?

- а) Игнорирование идей других
- б) Готовность помочь коллеге**
- в) Скрытие информации от команды
- г) Критика без предложения решений

12. Что НЕ является этическим принципом в командной работе?

- а) Честность
- б) Уважение
- в) Личная выгода любой ценой**
- г) Ответственность

13. Как следует поступить, если вы не согласны с мнением коллеги по проекту?

**Ответ:** Высказать своё мнение уважительно и аргументированно

14. Приведите пример проявления уважения к культуре другого участника команды.

**Ответ:** Учитывать религиозные праздники при планировании встреч (или: избегать стереотипов, использовать нейтральный язык и т.п.)

15. При принятии решений в команде важно соблюдать \_\_\_\_\_ принципы, такие как честность и справедливость.

**Ответ:** этические

16. Сотрудничество предполагает не только выполнение своей части работы, но и \_\_\_\_\_ другим членам команды.

**Ответ:** помощь

17. В проектной группе студент из другой страны отказывается участвовать в обсуждении по религиозным причинам в определённое время. Как правильно поступить команде?

- а) Настаивать на его участии
- б) Учитывать его особенности при планировании**
- в) Исключить его из команды
- г) Игнорировать ситуацию

18. Один участник команды предлагает идею, но остальные смеются над ней. Какое правило социального взаимодействия нарушено?

- а) Своевременность
- б) Уважение к мнению других**

- в) Распределение задач
  - г) Лидерство
19. Соотнесите этический принцип и его проявление в команде:
- 1. Уважение
  - 2. Ответственность
  - 3. Честность
  - а) Не списывать чужую работу и признавать вклад коллег
  - б) Выполнять обещанное в срок
  - в) Принимать разные точки зрения
- Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а
20. Соотнесите норму социального взаимодействия и ситуацию:
- 1. Активное слушание
  - 2. Конструктивная критика
  - 3. Поддержка
  - а) «Я вижу твою идею, но предлагаю рассмотреть и другой вариант»
  - б) «Ты молодец, у тебя хорошо получается!»
  - в) Внимательно слушать, не перебивая, и кивать в знак понимания
- Ответ:** 1–в, 2–а, 3–б

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

## 2 семестр

21. Какой из перечисленных методов помогает эффективно управлять временем?
- а) Прокрастинация
  - б) Метод «Помодоро»**
  - в) Спонтанное выполнение задач
  - г) Игнорирование дедлайнов
22. Какая роль в команде отвечает за координацию действий и распределение задач?
- а) Исполнитель
  - б) Лидер**
  - в) Наблюдатель
  - г) Критик
23. Назовите один из методов самооценки своей работы в команде.
- Ответ:** Рефлексия
24. Как называется инструмент планирования, в котором задачи распределяются по приоритетам и срокам?
- Ответ:** План-график (или: матрица Эйзенхауэра, to-do list)
25. Для эффективного распределения ролей важно учитывать \_\_\_\_\_ и сильные стороны каждого участника.
- Ответ:** компетенции
26. Метод \_\_\_\_\_ помогает разбить большую задачу на маленькие и выполнить их поэтапно.
- Ответ:** декомпозиции
27. Студент постоянно опаздывает на встречи и не успевает сдавать свою часть проекта. Какой навык ему необходимо развивать?
- а) Креативность
  - б) Управление временем**
  - в) Публичные выступления
  - г) Ведение переговоров

28. Команда не может определить, кто будет оформлять презентацию, а кто — собирать данные. Какой навык им не хватает?

- а) Креативного мышления
- б) Распределения ролей**
- в) Эмоционального интеллекта
- г) Письма

29. Соотнесите метод и его назначение:

- 1. SWOT-анализ
- 2. Метод «Помодоро»
- 3. Рефлексия
- а) Самооценка и осмысление опыта
- б) Управление временем**
- в) Анализ сильных и слабых сторон

**Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а

30. Соотнесите роль в команде и её функцию:

- 1. Лидер
- 2. Исполнитель
- 3. Координатор
- а) Выполняет конкретные задачи
- б) Обеспечивает связь между участниками**
- в) Организует работу и принимает ключевые решения

**Ответ:** 1–в, 2–а, 3–б

**УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни**

**УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни**

### 1 семестр

31. Какой из перечисленных методов НЕ относится к управлению временем?

- а) Метод «Помодоро»
- б) Составление списка задач
- в) Прокрастинация**
- г) Планирование по приоритетам

32. Что такое «образование в течение всей жизни»?

- а) Обучение только в школе и вузе
- б) Непрерывное обучение на протяжении всей жизни**
- в) Изучение только профессиональных дисциплин
- г) Повторение пройденного материала раз в год

33. Назовите один из приёмов эффективного управления временем.

**Ответ:** Составление плана на день (или: метод «Помодоро», расстановка приоритетов, использование календаря и т.п.)

34. Что такое самообразование?

**Ответ:** Самостоятельное получение знаний без участия преподавателя (или: обучение по собственной инициативе)

35. Для эффективного управления временем важно уметь \_\_\_\_\_ задачи по важности и срочности.

**Ответ:** распределять (или: классифицировать, делить)

36. Саморазвитие предполагает постоянную работу над собой, постановку целей и

**Ответ:** их достижением (или: рефлексией, обучение, самоконтроль)

37. Студент постоянно откладывает подготовку к экзамену на «потом». Какой вредный приём управления временем он использует?

- а) Планирование
- б) Самоконтроль
- в) Прокрастинация**
- г) Делегирование

38. Человек читает профессиональные статьи, проходит онлайн-курсы и участвует в вебинарах в свободное время. Какой принцип он реализует?

- а) Только формальное образование
- б) Образование в течение всей жизни**
- в) Отдых вместо учёбы
- г) Минимизация нагрузки

39. Установите соответствие между понятием и его определением:

- 1. Самообразование
- 2. Самоконтроль
- 3. Прокрастинация
- а) Способность управлять своими действиями и импульсами
- б) Самостоятельное получение знаний
- в) Привычка откладывать дела

**Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в

40. Соотнесите метод и его цель:

- 1. Список задач (to-do list)
- 2. Метод «Помодоро»
- 3. Матрица Эйзенхауэра
- а) Разделение задач на важные/срочные
- б) Чёткое выполнение задач по таймеру
- в) Фиксация дел, которые нужно выполнить

**Ответ:** 1–в, 2–б, 3–а

**УК-6.2 Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения**

### 1 семестр

41. Какой инструмент помогает контролировать выполнение плана на неделю?

- а) Социальные сети
- б) Ежедневник или цифровой календарь**
- в) Случайные заметки на полях
- г) Устные договорённости

42. Что помогает сохранять концентрацию при выполнении задач?

- а) Постоянные уведомления в телефоне
- б) Метод «Помодоро»**
- в) Многочасовая работа без перерыва
- г) Откладывание начала работы

43. Как можно использовать метод саморегуляции при подготовке к зачёту?

**Ответ:** Установить расписание занятий и следовать ему (или: использовать таймер, исключить отвлекающие факторы и т.п.)

44. Приведите пример действия, поддерживающего самообучение.

**Ответ:** Прохождение онлайн-курса по интересующей теме (или: чтение книг, участие в мастер-классах и т.п.)

45. Чтобы не перегружать себя, важно уметь \_\_\_\_\_ задачи и устанавливать реалистичные сроки.

**Ответ:** планировать

46. Эффективное управление временем включает в себя не только выполнение дел, но и \_\_\_\_\_ между ними.

**Ответ:** перерывы

47. Студент ставит цель — сдать все задания за неделю. Он каждый день выделяет по 1 часу на учёбу и отключает телефон. Какой навык он демонстрирует?

а) Прокрастинацию

**б) Саморегуляцию**

в) Спонтанность

г) Импульсивность

48. Человек учится новому языку по 20 минут в день с помощью приложения. Какой принцип саморазвития он использует?

а) Единовременное освоение всего материала

**б) Регулярность и системность**

в) Полное погружение раз в месяц

г) Обучение только под давлением дедлайнов

49. Соотнесите метод саморазвития и его описание:

1. Целеполагание

2. Рефлексия

3. Самообучение

а) Постановка личных целей

б) Самостоятельное изучение нового

в) Осмысление своего опыта и действий

**Ответ:** 1—а, 2—в, 3—б

50. Установите соответствие между приёмом и его функцией:

1. Таймер

2. Дневник успехов

3. План на день

а) Помогает отслеживать прогресс и мотивировать себя

б) Ограничивает время на задачу

в) Определяет, что нужно сделать сегодня

**Ответ:** 1—б, 2—а, 3—в

**УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни**

## 2 семестр

51. Какой из перечисленных ресурсов НЕ подходит для самообразования?

а) Онлайн-курсы

б) Профессиональные книги

**в) Социальные мемы без содержания**

г) Вебинары от экспертов

52. Какой метод помогает структурировать процесс освоения новой профессии или навыка?

а) Случайное чтение всего подряд

**б) Декомпозиция цели на этапы**



- в) Ожидание вдохновения  
г) Копирование чужих решений без анализа
53. Назовите цифровой инструмент, который можно использовать для управления временем.  
**Ответ:** Google Календарь (или: Trello, Notion, Todoist, Pomodoro-таймер и т.п.)
54. Какой подход к обучению наиболее эффективен для формирования профессиональных навыков?  
**Ответ:** Практика + теория (или: систематическое обучение с обратной связью)
55. Для освоения новой компетенции важно разбить цель на маленькие шаги и \_\_\_\_\_ их выполнение.  
**Ответ:** контролировать
56. Управление временем включает в себя не только планирование, но и \_\_\_\_\_ выполнения задач.  
**Ответ:** оценку (или: анализ, рефлексия)
57. Студент хочет освоить навык презентаций. Он смотрит обучающие видео, репетирует перед зеркалом и просит друзей дать обратную связь. Какой подход он использует?  
а) Пассивное наблюдение  
**б) Активное освоение навыка**  
в) Избегание практики  
г) Ожидание экзамена
58. Человек составляет план обучения на месяц: сначала изучает теорию, потом выполняет задания, затем проходит тест. Какой метод он применяет?  
а) Случайный подбор  
**б) Системный подход**  
в) Откладывание на потом  
г) Имитацию деятельности
59. Соотнесите технологию и её назначение:  
1. Онлайн-курсы  
2. Проектная деятельность  
3. Обратная связь  
а) Практическое применение знаний  
б) Получение знаний в удобное время  
в) Корректировка действий на основе мнения других  
**Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в
60. Установите соответствие между методом и его ролью в саморазвитии:  
1. Декомпозиция  
2. Самоанализ  
3. Планирование  
а) Разбиение цели на части  
б) Определение последовательности действий  
в) Оценка своих сильных и слабых сторон  
**Ответ:** 1–а, 2–в, 3–б

**ПК-1 Способен проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в профессиональной деятельности**

***ПК-1.1 Осуществляет деятельность по формированию возможных решений по созданию продуктов и услуг в профессиональной деятельности***

**1 семестр**

61. Что из перечисленного является целью бизнес-анализа в сфере гостеприимства?
  - а) Увеличение расходов на рекламу
  - б) Определение потребностей клиентов и рыночных возможностей**
  - в) Сокращение численности персонала
  - г) Упрощение бухгалтерской отчетности
62. Назовите основной источник информации о предпочтениях клиентов в сфере общественного питания.  
**Ответ:** Опросы и анкетирование клиентов
63. Бизнес-анализ включает в себя изучение \_\_\_\_, конкурентов и внутренних ресурсов организации.  
**Ответ:** потребителей
64. В ресторане «Солнце» планируют ввести новое блюдо. Какой первый шаг должен предпринять управляющий для проведения бизнес-анализа?
  - а) Немедленно закупить ингредиенты
  - б) Проанализировать текущее меню и спрос на аналогичные блюда**
  - в) Уволить повара
  - г) Закрыть ресторан на реновацию
65. Установите соответствие между этапами бизнес-анализа и их содержанием:
  1. Сбор данных
  2. Анализ данных
  3. Формулировка выводов
  - а) Интерпретация собранной информации
  - б) Принятие решений на основе анализа
  - в) Проведение опросов и наблюдений**Ответ: 1–в, 2–а, 3–б**
66. Какой метод сбора информации о клиентах наиболее подходит для кафе с небольшим потоком посетителей?
  - а) Массовые онлайн-опросы
  - б) Личное общение с гостями**
  - в) Анализ фондового рынка
  - г) Изучение законодательства
67. Приведите пример одного внешнего фактора, который может повлиять на создание нового продукта в сфере гостеприимства.  
**Ответ:** Сезонность
68. SWOT-анализ помогает выявить сильные и слабые стороны, а также возможности и \_\_\_\_.  
**Ответ:** угрозы
69. Если в городе открылось 5 новых кофеен за год, это является:
  - а) Сильной стороной существующей кофейни
  - б) Возможностью для роста
  - в) Угрозой для бизнеса**
  - г) Внутренним ресурсом
70. Установите соответствие между типом анализа и его целью:
  1. PEST-анализ

## 2. SWOT-анализ

- а) Изучение макроокружения (политика, экономика и т.д.)
- б) Комплексная оценка внутренней и внешней среды

**Ответ: 1–а, 2–б**

**ПК-1.2 Оценивает эффективность создаваемых продуктов и услуг в профессиональной деятельности**

**1 семестр**

71. Какое из решений наиболее обоснованно при снижении спроса на основное блюдо ресторана?

- а) Уволить всех поваров
- б) Провести анализ причины снижения и внести изменения в меню**
- в) Повысить цены на все блюда
- г) Закрыть ресторан

72. Назовите один критерий, по которому можно оценить эффективность управленческого решения в сфере общественного питания.

**Ответ: Уровень удовлетворенности клиентов**

73. При выборе управленческого решения важно учитывать ресурсы, цели и \_\_\_\_.

**Ответ: ограничения**

74. Управляющий кафе хочет ввести доставку еды. Какой из перечисленных шагов будет логичным продолжением?

- а) Немедленно нанять 10 курьеров
- б) Оценить спрос, логистику и затраты**
- в) Отказаться от текущего меню
- г) Увеличить цены вдвое

75. Установите соответствие между этапом принятия решения и его содержанием:

- 1. Диагностика проблемы
- 2. Разработка альтернатив
- 3. Реализация решения
- а) Выбор оптимального варианта
- б) Определение причины снижения продаж
- в) Внедрение нового формата обслуживания

**Ответ: 1–б, 2–а, 3–в**

76. Какой фактор НЕ относится к организационно-управленческим при создании нового продукта?

- а) Структура управления
- б) Квалификация персонала
- в) Цвет интерьера**
- г) Процессы контроля качества

77. Приведите пример обоснованного управленческого решения при запуске нового формата заведения (например, крафтовой пекарни).

**Ответ: Провести пилотный запуск в одном районе для оценки спроса**

78. Принятие управленческих решений в сфере гостеприимства должно быть основано на данных, опыте и \_\_\_\_.

**Ответ: анализе**

79. Какой из вариантов является примером обоснованного решения?

- а) Ввести новое блюдо, потому что повару хочется
- б) Ввести новое блюдо, потому что 80% гостей запрашивали его**
- в) Ввести новое блюдо, потому что оно дорогое
- г) Ввести новое блюдо, потому что оно модное в другой стране

80. Установите соответствие между типом решения и примером:

1. Стратегическое
2. Тактическое
- а) Открытие новой сети кафе
- б) Изменение графика работы одного заведения

**Ответ: 1–а, 2–б**

**ПК-1.3 Обосновано применяет законодательство РФ в области профессиональной деятельности**

**2 семестр**

81. Какой нормативный документ регулирует санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям общественного питания в РФ?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) СанПиН**
- в) Уголовный кодекс РФ
- г) Федеральный закон «О СМИ»

82. Назовите один из обязательных документов, который должен быть у работника сферы общественного питания.

**Ответ: Медицинская книжка**

83. Информация о составе блюда на этикетке или в меню обязательна согласно законодательству о \_\_\_\_.

**Ответ: защите прав потребителей**

84. Предприятие планирует продавать алкоголь. Что обязательно нужно оформить?

- а) Патент на изобретение
- б) Лицензию на розничную продажу алкоголя**
- в) Заявление в Министерство культуры
- г) Разрешение от соседей

85. Установите соответствие между документом и его назначением:

1. СанПиН
2. Закон «О защите прав потребителей»
- а) Регулирует качество и безопасность пищевой продукции
- б) Обеспечивает право потребителя на информацию и безопасность

**Ответ: 1–а, 2–б**

86. Какое требование обязательно при маркировке продуктов в кафе?

- а) Указание цены на английском языке
- б) Указание состава и срока годности**
- в) Указание имени повара
- г) Указание страны происхождения персонала

87. Какой государственный орган осуществляет контроль за соблюдением санитарных норм в сфере общественного питания?

**Ответ: Роспотребнадзор**

88. Лицензия на розничную продажу алкоголя выдается на срок не более \_\_\_\_ лет.

**Ответ: 5**

89. Можно ли размещать кафе в подвале жилого дома без специальных разрешений?

- а) Да, если соседи не против
- б) Нет, требуется соблюдение санитарных и градостроительных норм**
- в) Да, если есть хорошая вентиляция
- г) Нет, только в цокольных этажах

90. Установите соответствие между нарушением и последствием:

1. Отсутствие медицинских книжек у работников

2. Продажа алкоголя без лицензии  
 а) Штраф и приостановка деятельности  
 б) Административная ответственность и запрет на работу

**Ответ: 1–б, 2–а**

### **ПК-3 Способен осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет**

#### ***ПК-3.1 Осуществляет деятельность по организации процессов в Интернет-маркетинге и работ по привлечению трафика***

#### **1 семестр**

91. Какой из перечисленных вариантов является примером правильно сформулированной цели для службы приёма и размещения отеля?  
 а) Работать лучше  
**б) Повысить уровень удовлетворённости гостей до 90% в течение года**  
 в) Нанять больше сотрудников  
 г) Купить новый компьютер
92. Назовите основной документ, в котором фиксируются цели и задачи подразделения на год.  
**Ответ:** План работы подразделения
93. Цель подразделения должна быть измеримой, достижимой и \_\_\_\_.  
**Ответ:** конкретной (или согласованной, ограниченной по времени — допустимы варианты SMART)
94. Руководитель кухни хочет повысить скорость подачи заказов. Какой из шагов поможет организовать выполнение этой задачи?  
 а) Запретить поварам разговаривать  
 б) Ввести тайм-ауты для поваров  
**в) Разработать регламент взаимодействия между залом и кухней**  
 г) Закрыть кухню на обед
95. Установите соответствие между уровнем управления и типом целей:  
 1. Стратегические цели  
 2. Оперативные задачи  
 а) Ежедневная уборка столов  
 б) Увеличение доли рынка на 10% за 3 года  
**Ответ: 1–б, 2–а**
96. Кто в организации чаще всего утверждает цели подразделений?  
 а) Гости  
**б) Руководство организации**  
 в) Поставщики  
 г) Конкуренты  
**Ответ: б)**
97. Приведите пример оперативной задачи для службы обслуживания в кафе.  
**Ответ:** Обслуживать клиента в течение 5 минут после его посадки
98. Для эффективного выполнения задач подразделения важно чётко распределить \_\_\_\_.  
**Ответ:** обязанности (или роли, функции)
99. Какой принцип важен при постановке задач персоналу?  
 а) Задачи должны быть максимально сложными  
**б) Задачи должны быть понятными и измеримыми**  
 в) Задачи должны меняться каждый час  
 г) Задачи не нужно обсуждать с сотрудниками
100. Установите соответствие между функцией управления и её содержанием:

1. Планирование
2. Контроль
- а) Сравнение фактических результатов с плановыми
- б) Определение целей и путей их достижения

**Ответ: 1–б, 2–а**

**ПК-3.2 Умеет формировать концепцию, выбирать методы и инструменты продвижения продуктов в сети Интернет**

### **1 семестр**

101. Какой документ используется для планирования потребности в персонале на следующий год?
  - а) Меню
  - б) Штатное расписание**
  - в) Гостевая анкета
  - г) Кассовый отчёт
102. Назовите один фактор, влияющий на потребность ресторана в персонале.
 

**Ответ:** Сезонность (или объём заказов, режим работы, уровень обслуживания)
103. Планирование потребности в моющих средствах для кухни относится к планированию \_\_\_\_ ресурсов.
 

**Ответ:** материальных
104. В преддверии туристического сезона отель ожидает рост загрузки на 40%. Что должен сделать руководитель службы housekeeping?
  - а) Уволить часть уборщиков
  - б) Пересчитать потребность в персонале и моющих средствах**
  - в) Закрыть часть номеров
  - г) Отменить уборку ковров
105. Установите соответствие между типом ресурсов и примером:
  1. Персонал
  2. Материальные ресурсы
  - а) Салфетки, посуда, инвентарь
  - б) Официанты, администраторы, повара

**Ответ: 1–б, 2–а**
106. Какой метод позволяет оценить будущую потребность в сотрудниках?
  - а) Анализ текущей текучести и прогноз загрузки**
  - б) Лотерея
  - в) Опрос гостей о любимых блюдах
  - г) Сравнение с количеством столов
107. Приведите пример материального ресурса, необходимого для работы бара.
 

**Ответ:** Бокалы (или алкоголь, салфетки, барная стойка — любой корректный пример)
108. При перспективном планировании важно учитывать не только текущую, но и \_\_\_\_ загрузку.
 

**Ответ:** будущую (или прогнозируемую)
109. Что из перечисленного НЕ относится к планированию ресурсов?
  - а) Расчёт количества столовых приборов на месяц
  - б) Определение числа официантов в выходные дни
  - в) Установка новых цен на меню**
  - г) Заказ постельного белья с учётом сезонности
110. Установите соответствие между этапом планирования и его содержанием:
  1. Оценка текущих потребностей
  2. Прогнозирование будущих потребностей

- а) Анализ данных за прошлый месяц
- б) Учёт предстоящих праздников и мероприятий

**Ответ: 1–а, 2–б**

**ПК-3.3 Применяет алгоритм построения концепции продвижения товаров и услуг в сети Интернет**

**2 семестр**

111. Что такое стандарт обслуживания в ресторане?

- а) Личное мнение повара о блюде
- б) Чётко определённые правила и нормы выполнения работы**
- в) Случайный выбор посуды
- г) Отзыв одного гостя

112. Назовите документ, в котором описан порядок приёма и оформления заказа официантом.

**Ответ:** Регламент работы (или инструкция, стандарт операционной деятельности)

113. Бизнес-процесс — это последовательность \_\_\_\_ для достижения конкретного результата.

**Ответ:** действий (или операций)

114. Какой из документов поможет новому сотруднику быстро включиться в работу на ресепшене?

- а) Меню ресторана
- б) Стандарт оказания услуги «Приём и размещение гостя»**
- в) Личный дневник руководителя
- г) Объявление о распродаже

115. Установите соответствие между элементом системы управления и его назначением:

1. Регламент
  2. Стандарт
- а) Указывает, **как** выполнять задачу
  - б) Указывает, **что** должно быть достигнуто

**Ответ: 1–а, 2–б**

116. Какой из перечисленных процессов является ключевым в службе питания?

- а) Выбор цвета униформы
- б) Приём заказа, приготовление, подача блюда**
- в) Уборка офиса управляющего
- г) Покупка цветов в холл

117. Приведите пример одного стандарта в сфере гостеприимства.

**Ответ:** Время заселения — не позднее 14:00 (или «приветствие гостя в течение 30 секунд» и т.п.)

118. Эффективное функционирование бизнес-процессов невозможно без \_\_\_\_.

**Ответ:** регламентов (или чёткого распределения ролей, документирования)

119. Зачем вводить стандарты в работе подразделений?

- а) Чтобы усложнить работу персонала
- б) Чтобы обеспечить стабильное качество услуг**
- в) Чтобы уменьшить число гостей
- г) Чтобы сократить зарплату

120. Установите соответствие между процессом и подразделением, в котором он реализуется:

1. Обслуживание в зале
2. Уборка номеров

а) Служба housekeeping

б) Служба питания

**Ответ: 1–б, 2–а**

#### **ПК-4 Способен обрабатывать статистические данные**

#### ***ПК-4.1 Осуществляет деятельность по формированию систем взаимосвязанных статистических показателей***

##### **1 семестр**

121. Какой из перечисленных элементов является обязательным при подготовке презентации гостиничного продукта для туроператора?

а) Яркие слайды без текста

**б) Чёткое описание уникальных преимуществ отеля**

в) Долгий рассказ о личной жизни управляющего

г) Отсутствие визуальных материалов

122. Назовите один из ключевых принципов успешной презентации гостиничных услуг.

**Ответ: Ориентация на потребности клиента**

123. Цель деловой встречи с партнёром — это \_\_\_\_.

**Ответ: достижение взаимовыгодного результата**

124. Какой из вариантов наиболее уместен при начале презентации для корпоративного клиента?

а) «У нас самые дешёвые номера»

**б) «Мы знаем, что для вашей компании важна надёжность и сервис — вот как мы это обеспечиваем»**

в) «Нам срочно нужны деньги»

г) «Все отели одинаковые»

125. Установите соответствие между форматом взаимодействия и его целью:

1. Презентация

2. Деловые переговоры

а) Демонстрация преимуществ продукта

б) Согласование условий сотрудничества

**Ответ: 1–а, 2–б**

126. Какой из перечисленных факторов повышает эффективность переговоров с поставщиком?

а) Эмоциональные вспышки

**б) Чёткая формулировка своих ожиданий и целей**

в) Молчание на протяжении всей встречи

г) Угрозы прекратить сотрудничество

127. Приведите пример цели встречи с представителями туристического агентства.

**Ответ: Заключение договора на размещение туристов (или презентация новых номеров, обсуждение условий сотрудничества)**

128. При организации презентации важно заранее подготовить не только содержание, но и \_\_\_\_.

**Ответ: техническое оборудование (или место проведения, материалы для аудитории)**

129. Какой из вариантов является ошибкой при проведении презентации?

а) Поддержание зрительного контакта

**б) Игнорирование вопросов аудитории**

в) Использование примеров из практики

г) Чёткая структура выступления



130. Установите соответствие между этапом подготовки к переговорам и его содержанием:

1. Анализ интересов партнёра
2. Определение своей позиции
- а) Изучение, что важно для другой стороны
- б) Формулировка своих целей и границ

**Ответ: 1–а, 2–б**

**ПК-4.2 Проводит расчёт и анализ агрегированных статистических показателей и на их основе готовит аналитические материалы**

**1 семестр**

131. Какой из подходов наиболее эффективен при жалобе гостя на шум в номере?

- а) «Это не наша проблема»
- б) «Вы слишком придирчивы»
- в) Быстро принять меры и предложить компенсацию**
- г) Предложить гостю самому найти тишину

132. Назовите один из принципов работы с недовольным клиентом.

**Ответ:** Слушать внимательно (или не прерывать, сохранять спокойствие, предлагать решение)

133. При разрешении конфликта важно сначала понять \_\_\_\_, а потом предлагать решение.

**Ответ:** суть проблемы (или потребность клиента)

134. Гость требует возврата денег за ужин, который ему не понравился. Что должен сделать менеджер?

- а) Отказать без обсуждения
- б) Уволить повара на месте
- в) Выслушать гостя, извиниться и предложить альтернативу**
- г) Попросить гостя уйти

135. Установите соответствие между этапом разрешения конфликта и действием:

1. Эмпатия
2. Предложение решения
- а) «Понимаю, как это неприятно»
- б) «Могу предложить вам complimentary-номер на следующую ночь»

**Ответ: 1–а, 2–б**

136. Какой из вариантов НЕ способствует разрешению конфликта?

- а) Уважительный тон
- б) Обвинения и критика клиента**
- в) Быстрая реакция
- г) Готовность найти компромисс

137. Приведите пример конструктивной фразы при работе с недовольным гостем.

**Ответ:** «Благодарю за обратную связь. Сейчас всё исправим»

138. После разрешения конфликта важно \_\_\_\_, чтобы избежать повторения ситуации.

**Ответ:** проанализировать причину (или провести обучение персонала, внести изменения в процессы)

139. Что делать, если гость громко выражает недовольство в холле отеля?

- а) Проигнорировать
- б) Предложить перейти в кабинет для спокойного разговора**
- в) Попросить охрану вывести гостя
- г) Начать спорить публично

140. Установите соответствие между типом проблемной ситуации и возможной причиной:

1. Жалоба на обслуживание
2. Конфликт с партнёром
- а) Нарушение сроков поставки
- б) Грубость официанта

**Ответ: 1–б, 2–а**

**ПК-4.3 Применяет методику расчёта агрегированных показателей, аналитические приёмы и процедур**

**2 семестр**

141. Какой из фраз на английском языке уместен при встрече гостя в отеле?

- а) "Go away!"
- б) "Goodbye!"
- в) "Welcome to our hotel! How may I assist you?"**
- г) "What do you want?"

142. Назовите фразу на английском языке, которую можно использовать, чтобы уточнить пожелания постоянного гостя.

**Ответ: "Would you like your usual room with a sea view?"**

143. При обслуживании иностранных гостей важно использовать \_\_\_\_, понятную даже при базовом уровне языка.

**Ответ: простую лексику (или чёткую речь, стандартные фразы)**

144. Постоянный гость из Германии каждый раз заказывает безглютеновый завтрак. Что должен сказать сотрудник на английском при его заезде?

- а) "You are late."
- б) "Your gluten-free breakfast will be ready at 8 AM as usual."**
- в) "We don't remember you."
- г) "Breakfast is canceled."

145. Установите соответствие между ситуацией и фразой на английском языке:

1. Заселение
2. Жалоба на номер
- а) "I'm sorry, but the room is too noisy."
- б) "Here is your key card. Your room is 305."

**Ответ: 1–б, 2–а**

146. Какой уровень владения английским языком достаточен для эффективной профессиональной коммуникации в гостеприимстве?

- а) Способность читать художественную литературу
- б) Базовый уровень с использованием стандартных фраз и пониманием основных запросов**
- в) Знание всех грамматических времён наизусть
- г) Умение писать научные статьи

147. Приведите пример вежливой фразы на английском для отказа в невозможной просьбе.

**Ответ: "I'm sorry, but we can't arrange that. However, we can offer..."**

148. Учёт предпочтений постоянного клиента при общении на иностранном языке повышает уровень \_\_\_\_.

**Ответ: лояльности (или удовлетворённости, доверия)**

149. Какой из вариантов НЕ подходит для профессионального общения на английском в отеле?

- а) "May I help you?"

**б) "What's up, dude?"**

в) "Your reservation is confirmed."

г) "Please fill in this form."

150. Установите соответствие между профессиональной ситуацией и ключевой языковой задачей:

1. Выезд из отеля

2. Приём заказа в ресторане

а) Уточнение деталей блюда и аллергенов

б) Уточнение суммы счёта и способа оплаты

**Ответ: 1–б, 2–а**