

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:29:29
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

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

Кафедра экономики и управления

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

**Б1.В.ДЭ.08.01 ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

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

Процесс изучения дисциплины «Б1.В.ДЭ.08.01 Показатели эффективности организаций гостиничного бизнеса» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
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-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-2 Способность осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет	ПК-2.1 Осуществляет деятельность по организации процессов в Интернет-маркетинге и работ по привлечению трафика
	ПК-2.2 Умеет формировать концепцию продвижения товаров и услуг в сети Интернет
	ПК-2.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы 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-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб,	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации

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

7 семестр

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

- Основной экономический показатель, отражающий разницу между выручкой и затратами гостиницы, называется:
 - прибыль**
 - рентабельность
 - доходность
- Экономический _____ – это полезный результат деятельности предприятия, выраженный в стоимостной форме.
Ответ: эффект
- Установите соответствие между термином и его определением:

А) Эффективность	1. Абсолютный финансовый результат, полученный после вычета всех расходов
Б) Прибыль	2. Относительная мера результата к затратам
В) Экономический эффект	3. Полезный результат, выраженный в денежном эквиваленте

Ответ: А–2, Б–1, В–3

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

- Точка безубыточности – это объём продаж, при котором:
 - выручка минимальна

- б) **прибыль равна нулю**
 в) переменные затраты максимальны
5. Показатель RevPAR рассчитывается как произведение средней цены за номер и _____.
- Ответ:** заполняемости
6. Гостиница имеет 100 номеров. За день продано 70 номеров на общую сумму 140 000 руб. Чему равен ADR (средняя цена за номер)?
2 000 руб.

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

7. Простой срок окупаемости инвестиционного проекта – это период, за который:
 а) **накопленный доход покрывает первоначальные вложения**
 б) начинается получение прибыли
 в) достигается максимальная рентабельность
8. Для снижения финансовых рисков при управлении личными финансами важно формировать _____.
- Ответ:** резерв
9. Установите соответствие между показателем и его назначением:
 А) NPV (ЧДД)
 Б) IRR (ВНД)
 В) Payback Period
- Показывает, за сколько лет окупятся инвестиции
 - Отражает ставку дисконтирования, при которой $NPV = 0$
 - Показывает чистую текущую стоимость проекта

Ответ: А–3, Б–2, В–1

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

10. При разработке нового гостиничного продукта (например, «романтический уикенд») основной целью бизнес-анализа является:
 а) **оценка потенциальной прибыли и спроса**
 б) подбор персонала для реализации
 в) оформление рекламных баннеров
11. Для анализа целесообразности запуска нового ресторана в отеле используют _____-анализ.
- Ответ:** SWOT
12. Установите соответствие между зоной доходности и её примером:
 А) Номерной фонд
 Б) F&V
 В) Прочие услуги
- Бар и ресторан
 - Проживание гостей
 - SPA-процедуры и экскурсии

Ответ: А–2, Б–1, В–3

ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

13. При выборе формата нового гостиничного сервиса (например, «здоровое питание») менеджер должен прежде всего учитывать:
- а) потребности целевой аудитории**
 - б) предпочтения владельца отеля
 - в) количество сотрудников на кухне
14. Центром _____ в гостинице называют подразделение, за которое отвечает отдельный менеджер и которое генерирует доход или контролирует затраты.
Ответ: ответственности
15. Гостиница планирует запустить новый пакет услуг «Утро в SPA». Какой показатель поможет оценить его экономическую целесообразность?
- а) Рентабельность услуги**
 - б) Количество звёзд отеля
 - в) Длина коридоров

ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

16. При разработке нового гастрономического меню в отельном ресторане необходимо соблюдать требования:
- а) санитарного законодательства РФ**
 - б) международных кулинарных трендов
 - в) внутреннего стиля интерьера
17. Все новые услуги в сфере гостеприимства должны соответствовать _____ законодательству.
Ответ: российскому
18. Установите соответствие между нормативным актом и его сферой действия:
- | | |
|---------------------------------------|---|
| А) СанПиН | 1. Регулирует отношения с гостями как потребителями |
| Б) Трудовой кодекс РФ | 2. Устанавливает санитарные нормы для предприятий питания |
| В) Закон «О защите прав потребителей» | 3. Регулирует трудовые отношения с персоналом |
- Ответ:** А–2, Б–3, В–1

ПК-2 Способность осуществлять продвижение товаров и услуг в сети Интернет

ПК-2.1 Осуществляет деятельность по организации процессов в Интернет-маркетинге и работ по привлечению трафика

19. Основной целью интернет-маркетинга гостиницы является:
- а) привлечение потенциальных гостей через онлайн-каналы**
 - б) снижение затрат на уборку номеров
 - в) обучение персонала работе с соцсетями
20. Для привлечения трафика на сайт отеля часто используют платную рекламу в _____.
Ответ: Яндекс

21. Установите соответствие между инструментом интернет-маркетинга и его функцией:

- А) SEO
- Б) Контекстная реклама
- В) Email-рассылка

- 1. Платное размещение объявлений по ключевым запросам
- 2. Рассылка спецпредложений подписчикам
- 3. Оптимизация сайта для поисковых систем

Ответ: А–3, Б–1, В–2

ПК-2.2 Умеет формировать концепцию продвижения товаров и услуг в сети Интернет

22. Концепция продвижения гостиницы в интернете должна быть согласована с её:

- а) **целевой аудиторией и позиционированием**
- б) количеством этажей
- в) цветом логотипа

23. Уникальное торговое _____ помогает гостинице выделиться среди конкурентов в цифровом пространстве.

Ответ: предложение

24. Какой элемент чаще всего используется в концепции продвижения бутик-отеля в Вконтакте?

- а) **Фотографии интерьеров и локаций**
- б) Таблицы с расчётами рентабельности
- в) Списки поставщиков

ПК-2.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

25. Эффективность рекламной кампании в VK можно оценить по показателю:

- а) **CTR (кликабельность)**
- б) количеству лайков на фото сотрудников
- в) времени загрузки сайта

26. Если после email-рассылки забронировали 10 номеров из 1 000 получателей, то конверсия рассылки составила _____ %.

Ответ: 1

27. Установите соответствие между метрикой и её значением:

- А) CTR
- Б) CPA
- В) ROI

- 1. Доход от рекламы минус расходы, делённый на расходы
- 2. Стоимость привлечения одного клиента
- 3. Отношение числа кликов к числу показов

Ответ: А–3, Б–2, В–1

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

28. Главная цель службы номерного фонда – максимизация:

- а) **дохода от проживания**
- б) количества уборок
- в) времени простоя номеров

29. Для эффективной работы подразделения важно чётко определить его _____ и задачи.

Ответ: цели

30. Установите соответствие между службой и её основной задачей:

- А) Housekeeping
- Б) Front Office
- В) F&B

- 1. Обеспечение комфорта гостей в номерах
- 2. Приём и размещение гостей
- 3. Обслуживание в ресторанах и барах

Ответ: А–1, Б–2, В–3

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

31. При планировании потребности в персонале для ресторана учитывают:

- а) **среднее количество гостей в день**
- б) цвет униформы официантов
- в) расположение кухни

32. Для расчёта потребности в постельном белье используется норматив _____ на номер.

Ответ: комплектов

33. Гостиница с 80 номерами планирует загрузку 75%. Сколько номеров будет занято в среднем в день?

Ответ: 60

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

34. Стандарты обслуживания в гостинице позволяют обеспечить:

- а) **единообразие качества услуг**
- б) сокращение зарплат
- в) увеличение времени уборки

35. Регламент – это документ, описывающий _____ выполнения операции.

Ответ: порядок

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

- А) Стандарт
- Б) Регламент
- В) Инструкция

- 1. Пошаговое руководство для сотрудника
- 2. Требования к качеству услуги
- 3. Последовательность действий подразделения

Ответ: А–2, Б–3, В–1

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

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

37. Координация работы служб гостиницы направлена на:
- а) достижение общей цели отеля**
 - б) сокращение числа встреч
 - в) повышение автономии каждого отдела
38. Для контроля эффективности службы F&B используют показатель _____.
Ответ: рентабельности
39. Установите соответствие между типом контроля и его примером:
- | | |
|--------------------|--|
| А) Текущий | 1. Анализ отчёта за месяц |
| Б) Предварительный | 2. Проверка готовности зала перед банкетом |
| В) Итоговый | 3. Мониторинг заказов в реальном времени |

Ответ: А–3, Б–2, В–1

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

40. Одним из методов контроля качества обслуживания является:
- а) тайный покупатель**
 - б) голосование среди сотрудников
 - в) случайный отбор номеров
41. Для контроля бизнес-процессов важно использовать _____ показатели.
Ответ: количественные
42. Какой КРІ чаще всего используется для оценки работы службы приёма?
- а) Время регистрации гостя**
 - б) Количество жалоб на Wi-Fi
 - в) Расход моющих средств

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

43. Низкая рентабельность ресторана может свидетельствовать о:
- а) высоких затратах или низких ценах**
 - б) избытке посуды
 - в) хорошем маркетинге
44. Для выявления проблем в системе контроля проводят _____ анализ.
Ответ: причинно-следственный
45. Установите соответствие между проблемой и возможной причиной:
- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| А) Низкий Occupancy | 1. Слабый маркетинг или высокие цены |
| Б) Высокая текучесть кадров | 2. Низкая мотивация персонала |
| В) Низкий RevPAR | |

3. Низкая средняя цена или заполняемость

Ответ: А–1, Б–2, В–3

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

46. При расчёте себестоимости номера учитывают затраты на:

- а) электроэнергию, воду, уборку
- б) рекламу в ВК
- в) участие в выставках

47. Для расчёта трудовых затрат на уборку номера используют норматив _____ времени.

Ответ: минут

48. Гостиница тратит на уборку одного номера 300 руб., переменные затраты – 200 руб., постоянные – 50 000 руб./мес. При цене 2 000 руб. за номер точка безубыточности (в номерах/мес.) равна:

40

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

49. Бизнес-план гостиничного проекта должен соответствовать требованиям:

- а) налогового и гражданского законодательства РФ
- б) рекомендациям туристических блогеров
- в) международным рейтингам

50. В разделе «Финансовый план» бизнес-плана обязательно указывают _____ движения денежных средств.

Ответ: прогноз

51. Какой документ регулирует порядок ведения бухгалтерского учёта в РФ?

- а) Федеральный закон «О бухгалтерском учёте»
- б) Устав гостиницы
- в) Положение о персонале

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

52. Для анализа хозяйственной деятельности гостиницы часто используют программу:

- а) Excel
- б) Битрикс24
- в) Power point

53. Сбор данных о конкурентах называется _____ анализом.

Ответ: конкурентным

54. Установите соответствие между методом анализа и его применением:

А) Горизонтальный анализ

Б) Вертикальный анализ

В) Сравнительный анализ

1. Сравнение структуры доходов (% от выручки)
2. Сравнение показателей с конкурентами
3. Сравнение выручки текущего года с прошлым

Ответ: А–3, Б–1, В–2