

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 14:26:59
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

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

Кафедра экономики и управления

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

Б1.В.ДЭ.09.02 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА

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

Процесс изучения дисциплины Б1.В.ДЭ.09.02 Организационная культура 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
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним
	УК-10.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе
	УК-10.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности
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-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.

8 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

- Какая сфера общества напрямую влияет на формирование организационной культуры в госсекторе?
 - Научная
 - Государственная политика**
 - Спортивная
 - Религиозная
- Организационная культура в коммерческих компаниях часто зависит от _____ условий.
рыночных
- Компания получила грант на развитие корпоративной культуры. На какую статью расходов это может повлиять?
 - Закупка сырья
 - Проведение тренингов**
 - Выплата дивидендов акционерам
 - Оплата коммунальных услуг
- Установите соответствие между уровнем экономики и проявлением культуры:
 - Макроуровень
 - Мезоуровень
 - Микроуровень
 - Глобальный уровень
 - Культура конкретной компании
 - Национальные ценности

- в) Отраслевые нормы (например, в гостеприимстве)
 - г) Влияние международных стандартов
- 1–б, 2–в, 3–а, 4–г**

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

5. Какой документ может включать бюджет на развитие организационной культуры?
 - а) Штатное расписание
 - б) **Бизнес-план**
 - в) Трудовой договор
 - г) Приказ о назначении
6. При планировании мероприятий по укреплению корпоративной культуры учитывают _____ ресурсы.
финансовые
7. На год запланировано 12 мероприятий по развитию культуры. Бюджет — 240 000 руб. Сколько рублей выделено в среднем на одно мероприятие?
20000
8. Установите соответствие между этапом планирования и действием:
 1. Анализ текущей культуры
 2. Постановка целей
 3. Расчёт бюджета
 4. Реализация плана
 - а) Определение желаемых ценностей
 - б) Проведение опроса сотрудников
 - в) Проведение корпоративного дня
 - г) Подсчёт затрат на тренинги

1–б, 2–а, 3–г, 4–в

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

9. Какой подход помогает сотруднику осознанно участвовать в корпоративных инициативах без ущерба для личного бюджета?
 - а) Игнорирование всех мероприятий
 - б) **Личное финансовое планирование**
 - в) Заём у коллег
 - г) Участие только в платных мероприятиях
10. Для снижения риска перерасхода средств на корпоративные события важно вести _____.
бюджет
11. Сотрудник тратит 3000 руб. в месяц на участие в корпоративной жизни. Это составляет 10% его дополнительных расходов. Чему равны его дополнительные расходы?
30000
12. Установите соответствие между понятием и определением:
 1. Личный бюджет
 2. Финансовый риск
 3. Экономия
 4. Планирование
 - а) Возможность потери денег

- б) Снижение расходов
 - в) План доходов и расходов
 - г) Процесс распределения средств
- 1–в, 2–а, 3–б, 4–г

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

УК-10.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним

13. Какой элемент организационной культуры способствует формированию антикоррупционного поведения?
 - а) Неформальные связи
 - б) **Кодекс этики**
 - в) Корпоративные вечеринки
 - г) Гибкий график
14. Основой профилактики экстремизма в коллективе является культура _____.
толерантности
15. Компания внедрила правило: «Все подарки от клиентов — собственность организации». Какой риск это снижает?
 - а) Кадровый
 - б) **Коррупционный**
 - в) Технологический
 - г) Финансовый
16. Установите соответствие между нормативным актом и его ролью в культуре:
 1. Федеральный закон № 273-ФЗ
 2. Трудовой кодекс РФ
 3. Конституция РФ
 4. Внутренний регламент
 - а) Гарантии равенства и недискриминации
 - б) Противодействие коррупции
 - в) Обязанности работника и работодателя
 - г) Правила поведения в офисе

1–б, 2–в, 3–а, 4–г
- 5.

УК-10.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе

17. Какое мероприятие эффективно формирует культуру нетерпимости к дискриминации?
 - а) Конкурс на лучший костюм
 - б) **Тренинг по инклюзивности**
 - в) Празднование Нового года
 - г) Спортивные соревнования

18. Для укрепления гражданской позиции в коллективе можно провести _____.
дискуссию
19. В компании провели 5 антикоррупционных встреч. Каждая длилась 1,5 часа. Сколько всего часов заняли встречи?
7.5
20. Установите соответствие между типом мероприятия и его целью:
1. Деловая игра
 2. Лекция
 3. Анкетирование
 4. Волонтерский день
 - а) Выявление отношения к коррупции
 - б) Обучение этическим решениям
 - в) Расширение знаний о законах
 - г) Формирование социальной ответственности
- 1–б, 2–в, 3–а, 4–г**

УК-10.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности

21. Как следует поступить, если коллега предлагает скрыть нарушение ради «командного духа»?
- а) Согласиться
 - б) **Отказать и сообщить руководству**
 - с) Игнорировать
 - д) Предложить взятку проверяющему
22. В здоровой организационной культуре важен принцип _____.
честности
23. В отделе 20 сотрудников. 15 из них поддержали инициативу по честной отчетности. Сколько процентов коллектива это составляет?
75
24. Установите соответствие между ситуацией и этическим поведением:
1. Коллега просит подписать за него отчет
 2. Клиент предлагает бонус за молчание
 3. Руководитель требует фальсифицировать данные
 4. Наблюдение за хамским поведением
 - а) Сообщить в службу внутреннего контроля
 - б) Отказаться и объяснить причину
 - в) Зафиксировать и обратиться к HR
 - г) Вежливо отказать и предложить легальный путь
- 1–б, 2–г, 3–а, 4–в**

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

25. Какой элемент организационной культуры влияет на восприятие нового гостиничного продукта клиентами?
- а) Цвет логотипа

б) Ценности персонала

в) Расположение офиса

г) Количество этажей

26. При анализе нового сервиса в кафе важно учитывать культуру _____.
обслуживания

27. В ходе опроса 80 гостей 60% отметили, что «вежливость персонала» важнее интерьера. Сколько человек так ответили?

48

28. Установите соответствие между компонентом культуры и его проявлением в гостеприимстве:

1. Ценности

2. Нормы

3. Ритуалы

4. Символы

а) Еженедельное чаепитие команды

б) Логотип на униформе

в) «Клиент всегда прав»

г) Правило: «Приветствовать гостя в течение 10 секунд»

1–в, 2–г, 3–а, 4–б

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

29. Какой фактор культуры следует учитывать при выборе стиля управления новым рестораном?

а) Количество посуды

б) Тип организационной культуры

в) Цвет стен

г) Расстояние до метро

30. При внедрении нового сервиса важно согласовать его с культурой _____.
компании

31. Ресторан рассматривает два варианта: «культура скорости» или «культура качества». Затраты: 300 тыс. и 500 тыс. руб. Какова разница в инвестициях?

200000

32. Установите соответствие между типом культуры и решением:

1. Клановая

2. Адхократическая

3. Иерархическая

4. Рыночная

а) Жёсткие стандарты обслуживания

б) Инновационное меню

в) Семейная атмосфера

г) Акцент на прибыль и конкуренцию

1–в, 2–б, 3–а, 4–г

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

33. Какой документ может регулировать этические нормы поведения персонала в гостинице?

- а) Устав города
- б) **Кодекс корпоративной этики**
- в) Паспорт гражданина
- г) Календарь праздников

34. При разработке нового сервиса необходимо учитывать нормы _____ законодательства.

трудового

35. В компании 50 сотрудников. Все прошли обучение по этике. Сколько человек прошли обучение, если охват составил 100%?

50

36. Установите соответствие между документом и его ролью в культуре:

- 1. Трудовой договор
 - 2. Коллективный договор
 - 3. Кодекс этики
 - 4. СанПиН
 - а) Условия труда и обязанности
 - б) Социальные гарантии
 - в) Правила поведения
 - г) Санитарные требования
- 1–а, 2–б, 3–в, 4–г**

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

37. Какой элемент организационной культуры усиливает доверие при презентации гостиничного продукта?

- а) Яркая реклама
- б) **Открытость и честность**
- в) Дорогая упаковка
- г) Большое количество слайдов

38. При презентации важно демонстрировать культуру _____.

клиентоориентированности

39. На презентацию пришли 30 партнёров. Каждому вручили брошюру (стоимость 60 руб.). Какова общая стоимость?

1800

40. Установите соответствие между культурной чертой и её проявлением на встрече:

- 1. Уважение
- 2. Прозрачность
- 3. Ответственность
- 4. Командность
- а) Чёткое выполнение обещаний
- б) Слушать без перебивания
- в) Совместное решение задач
- г) Открытое обсуждение проблем

1–б, 2–г, 3–а, 4–в

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

41. Клиент недоволен из-за несоответствия заявленной «культуре сервиса». Как правильно поступить?
- Обвинить маркетологов
 - Извиниться и предложить компенсацию**
 - Сказать, что это субъективно
 - Перевести разговор на другую тему
42. Эффективное разрешение конфликта в условиях сильной культуры начинается с _____.
- эмпатии**
43. Гость потребовал возврат 100% стоимости за ужин (2000 руб.), но по правилам компенсация — 50%. Сколько вернули?
- 1000**
44. Установите соответствие между типом культуры и реакцией на жалобу:
- Клановая
 - Иерархическая
 - Рыночная
 - Адхократическая
- Следуем регламенту
 - Предложим креативное решение
 - Компенсируем, чтобы сохранить клиента
 - Обнимем и выслушаем с заботой
- 1–г, 2–а, 3–в, 4–б**

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

45. Какая фраза отражает культуру гостеприимства на английском?
- “Hurry up!”
 - “We value your feedback.”**
 - “Pay now.”
 - “It’s not my problem.”
46. Для общения с иностранцами важно передавать культуру _____.
уважения
47. Гид провёл экскурсию для 10 туристов. Каждый оставил чаевые по 200 руб. Сколько всего получено?
- 2000**
48. Установите соответствие между фразой и культурной ценностью:
- “Your comfort is our priority.”
 - “We follow the rules.”
 - “Let’s find a creative solution!”
 - “We’re like family here.”
- Иерархическая культура
 - Клановая культура
 - Адхократическая культура
 - Рыночная культура
- 1–г, 2–а, 3–в, 4–б**

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

49. Затраты на обучение персонала корпоративной культуре относятся к ____
затратам.
а) Материальным
б) **Трудовым**
в) Финансовым
г) Амортизационным
50. При расчёте затрат на запуск программы культуры учитывают стоимость _____.
тренингов
51. Бюджет на программу: тренинги — 100 000 руб., материалы — 20 000 руб., кофе-брейки — 10 000 руб. Чему равны общие затраты?
130000
52. Установите соответствие между статьёй затрат и примером:
- | | |
|--------------------|----------------------------|
| 1. Трудовые | а) Проценты по кредиту |
| 2. Материальные | б) Блокноты для участников |
| 3. Финансовые | в) Гонорар тренера |
| 4. Организационные | г) Аренда зала |
- 1–в, 2–б, 3–а, 4–г**

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

53. В каком разделе бизнес-плана отражают мероприятия по формированию культуры?
а) Маркетинг
б) **Управление персоналом**
в) Производственный план
г) Юридическое обоснование
54. Бизнес-план должен учитывать требования _____ законодательства.
российского
55. На год запланировано 10 мероприятий по культуре. Бюджет — 500 000 руб. Сколько в среднем на одно?
50000
56. Установите соответствие между разделом бизнес-плана и содержанием:
- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 1. Резюме | а) Расчёт затрат на культуру |
| 2. Управление персоналом | б) Краткое описание проекта |
| 3. Финансовый план | в) Обучение, мотивация, ценности |
| 4. Юридическое обоснование | г) Соответствие ТК РФ и другим нормам |
- 1–б, 2–в, 3–а, 4–г**

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

57. Какой инструмент чаще всего используют для анализа уровня организационной культуры?
а) Photoshop
б) **Анкетирование в Яндекс формах**
в) MS Paint
г) Telegram
58. Для анализа культуры собирают данные через _____.
опросы
59. Проведено 5 опросов. На каждый ушло 40 минут. Сколько часов занял сбор данных?
3.33 часа
60. Установите соответствие между инструментом и его применением:
- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. Яндекс форм | а) Анализ результатов опроса |
| 2. Excel | б) Онлайн-встреча с командой |
| 3. PowerPoint | в) Создание анкеты |
| 4. Я Телемост | г) Презентация результатов |
- 1–в, 2–а, 3–г, 4–б**