

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2023 14:16:35
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 международном 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 самообучения
	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, рефлекссию)
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