

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:29:23
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.04.02 УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

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

Процесс изучения дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения гостиничного предприятия» 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
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, отделов) организации сферы гостеприимства	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 сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

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

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

- Какой из перечисленных факторов наиболее способствует формированию эффективной команды в отделе маркетинга гостиницы?
 - Конкуренция между сотрудниками

- б) **Общая цель и доверие**
- в) Отсутствие совещаний
- г) Иерархическая изоляция
- 2. Какой тип команды создаётся для разработки новой программы лояльности?
 - а) Операционная
 - б) **Проектная**
 - в) Финансовая
 - г) Административная
- 3. Успешная команда строится на основе _____.
доверия
- 4. Внутри команды важна чёткая _____ ролей.
распределённость
- 5. В отделе маркетинга 6 человек. Каждый готовит 3 рекламных макета в неделю. Сколько макетов подготовит команда за неделю?
18
- 6. В отделе продаж 5 менеджеров. Каждый проводит 4 встречи с партнёрами в день. Сколько встреч проведут все за 5 рабочих дней?
100
- 7. Установите соответствие между типом команды и её назначением:
 - 1. Проектная
 - 2. Операционная
 - 3. Межфункциональная
 - 4. Самоуправляемая
 - а) ежедневное выполнение задач (например, приём заявок)
 - б) временная работа над инициативой (например, запуск акции)
 - в) сотрудники разных отделов решают общую задачу
 - г) команда самостоятельно планирует и контролирует работу

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

- 8. Какое поведение демонстрирует этичное взаимодействие с коллегой из другой страны?
 - а) Игнорирование его праздников
 - б) **Уважение к его религиозным обычаям**
 - в) Насмешки над акцентом
 - г) Требование говорить только на русском
- 9. При принятии решения в конфликте важно учитывать интересы _____.
 - а) **всех сторон**
 - б) только руководства
 - в) только клиента
 - г) только себя
- 10. Этическое решение всегда должно быть _____.
справедливым
- 11. В многонациональной команде важно проявлять _____.
толерантность

12. В отделе работают 8 сотрудников из 5 стран. Если каждый предлагает по 2 идеи на совещании, сколько идей будет собрано?

16

13. Команда из 7 человек участвует в брейншторме. Каждый предлагает 3 решения. Сколько решений обсуждается?

21

14. Установите соответствие между принципом и его проявлением:

1. Честность
2. Уважение
3. Сотрудничество
4. Ответственность
 - а) слушать коллегу без перебивания
 - б) выполнять свои обещания
 - в) не скрывать ошибки
 - г) помогать коллеге в срочной задаче

1–в, 2–а, 3–г, 4–б

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

15. Кто в команде обычно координирует сроки выполнения задач?

- а) Исполнитель
- б) **Координатор**
- в) Генератор идей
- г) Клиент

16. Какой член команды отвечает за контроль качества выполнения задач?

- а) Руководитель
- б) **Контролёр**
- в) Партнёр
- г) Секретарь

17. Для повышения личной эффективности важно уметь _____ время.
планировать

18. После завершения проекта следует провести _____ своих действий.
оценку

19. Сотрудник тратит 15 минут на подготовку одного отчёта. Сколько отчётов он сделает за 3 часа?

12

20. На встречу с партнёром уходит 40 минут. Сколько таких встреч можно провести за 4 часа?

6

21. Установите соответствие между ролью и функцией:

1. Координатор
2. Исполнитель
3. Генератор идей
4. Контролёр
 - а) предлагает новые подходы
 - б) выполняет конкретные задачи
 - в) организует взаимодействие
 - г) проверяет результаты

1–в, 2–б, 3–а, 4–г

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

22. Какая цель соответствует отделу маркетинга гостиницы?
 - а) Сокращение числа сотрудников
 - б) **Повышение узнаваемости бренда**
 - в) Уменьшение затрат на обучение
 - г) Автоматизация бухгалтерии
23. Какая задача характерна для финансового отдела?
 - а) Подбор горничных
 - б) **Контроль бюджета подразделений**
 - в) Разработка меню
 - г) Обслуживание гостей на ресепшене
24. Цель любого функционального подразделения должна быть согласована с _____ организации.
стратегией
25. Задачи подразделения формулируются на основе его _____.
функций
26. Отдел маркетинга планирует запустить 5 рекламных кампаний. Если каждая требует 8 часов работы, сколько всего часов нужно?
40
27. Финансовый отдел анализирует 12 отчётов в неделю. Сколько отчётов он проанализирует за месяц (4 недели)?
48
28. Установите соответствие между подразделением и его основной целью:
 1. Маркетинг
 2. Финансы
 3. HR
 4. Операционный отдел
 - а) обеспечение кадровой устойчивости
 - б) контроль доходов и расходов
 - в) повышение загрузки номеров
 - г) бесперебойная работа сервисов

1–в, 2–б, 3–а, 4–г

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

29. Какой уровень планирования связан с годовым бюджетом отдела?
 - а) Оперативный
 - б) **Тактический**
 - в) Стратегический
 - г) Административный
30. Какой вид планирования учитывает потребность в новых POS-терминалах для ресторана?
 - а) Кадровое
 - б) **Материально-техническое**

- в) Финансовое
 - г) Маркетинговое
31. Планирование потребности в ресурсах начинается с _____ задач.
анализа
32. Количественная потребность в персонале определяет _____.
численность
33. Отделу требуется 1 ноутбук на 2 сотрудников. Сколько ноутбуков нужно для 14 человек?
7
34. На один маркетинговый проект выделяется 20 000 руб. Сколько проектов можно запустить при бюджете 100 000 руб.?
5
35. Установите соответствие между уровнем планирования и его содержанием:
- 1. Стратегическое
 - 2. Тактическое
 - 3. Оперативное
- а) годовой план закупок оборудования
 - б) 5-летний план развития отдела
 - в) ежемесячный график отпусков
- 1–б, 2–а, 3–в**

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

36. Какой документ регламентирует порядок согласования рекламных материалов?
- а) Устав компании
 - б) **Положение о маркетинговом отделе**
 - в) Финансовый отчёт
 - г) Договор аренды
37. Какой документ определяет последовательность действий при оформлении командировочных для сотрудников?
- а) Коллективный договор
 - б) **Регламент бизнес-процесса**
 - в) Личное распоряжение директора
 - г) Прейскурант услуг
38. Все операции подразделения должны быть описаны в _____.
регламентах
39. Стандарты работы обеспечивают _____ качества.
постоянство
40. На подготовку одного регламента уходит 10 часов. Сколько регламентов можно составить за 40 часов?
4
41. В отделе 6 бизнес-процессов. Если на описание каждого уходит 5 часов, сколько всего часов потребуется?
30
42. Установите соответствие между документом и его назначением:
- 1. Положение о подразделении
 - 2. Регламент бизнес-процесса
 - 3. Должностная инструкция

4. Стандарт обслуживания
- а) описывает функции отдела
 - б) фиксирует последовательность операций
 - в) определяет обязанности сотрудника
 - г) задаёт уровень качества услуги
- 1–а, 2–б, 3–в, 4–г**

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

43. Какой метод контроля используется для проверки выполнения плана продаж?
- а) Наблюдение
 - б) **Анализ отчётов**
 - в) Тайный покупатель
 - г) Анкетирование гостей
44. Координация между отделами необходима для _____ целей.
- а) **достижения общих**
 - б) увеличения конкуренции
 - в) сокращения бюджета
 - г) упрощения отчётности
45. Эффективность отдела оценивается по _____ показателям.
- ключевым**
46. Контроль за сроками – задача _____.
- руководителя**
47. Отдел выполнил 80 % от плана в 100 заявок. Сколько заявок обработано?
- 80**
48. Бюджет отдела – 120 000 руб. в месяц. Если потрачено 90 000 руб., какой процент использован?
- 75**
49. Установите соответствие между этапом контроля и его содержанием:
- 1. Предварительный
 - 2. Текущий
 - 3. Заключительный
- а) утверждение плана
 - б) еженедельный мониторинг
 - в) анализ отклонений
- 1–а, 2–б, 3–в**

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

50. Какой метод позволяет оценить качество взаимодействия с клиентом «извне»?
- а) Анализ зарплат
 - б) **Тайный покупатель**
 - в) Проверка графика отпусков
 - г) Инвентаризация
51. Какой метод контроля используется для оценки соблюдения сроков?
- а) Анкетирование

б) **Мониторинг KPI**

в) Собеседование

г) Аудит безопасности

52. Для контроля используют _____ показатели.

количественные

53. Основной инструмент контроля – это _____.

отчётность

54. Отдел должен обработать 200 заявок в месяц. Если обработано 180, каков процент выполнения?

90

55. В отделе 25 сотрудников. Если 4 человека нарушили регламент, какой процент нарушителей?

16

56. Установите соответствие между методом и его описанием:

1. KPI

2. Тайный покупатель

3. Аудит процессов

4. Отчётность

а) проверка через имитацию клиента

б) анализ ключевых показателей

в) системная проверка процедур

г) сбор данных о результатах

1–б, 2–а, 3–в, 4–г

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

57. Какой показатель может указывать на неэффективность отдела продаж?

а) Высокая зарплата

б) **Низкий уровень выполнения плана**

в) Большое количество совещаний

г) Современное оборудование

58. Что может быть причиной частых сбоев в работе отдела?

а) Чёткие регламенты

б) **Отсутствие координации**

в) Высокая квалификация

г) Стабильный бюджет

59. Уровень эффективности определяется по _____ результатам.

фактическим

60. Проблемы в работе отдела выявляются через _____ отклонения.

анализ

61. План – 50 мероприятий, выполнено – 40. Каков процент выполнения?

80

62. Бюджет – 80 000 руб., израсходовано – 20 000 руб. Какой процент не использован?

75

63. Установите соответствие между проблемой и её возможной причиной:

1. Невыполнение плана

2. Перерасход бюджета

3. Конфликты в отделе

4. Ошибки в отчётности
- а) отсутствие чётких инструкций
 - б) плохая коммуникация
 - в) нехватка мотивации
 - г) слабый финансовый контроль
- 1–в, 2–г, 3–б, 4–а**