

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:19:53
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.09.01 УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Процесс изучения дисциплины Б1.В.ДЭ.09.01 Управление бизнес-процессами 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 со-зданию 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.

8семестр

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

- Какой экономист первым описал разделение труда как основу повышения производительности?
 - Адам Смит
 - Фредерик Тейлор
 - Майкл Портер
 - Питер Друкер
- Одним из принципов рыночной экономики является _____.
конкуренция
- Предприятие получило субсидию от государства на внедрение энергоэффективных технологий. На какой показатель это окажет прямое положительное влияние?
 - Рост выручки
 - Снижение себестоимости**
 - Увеличение числа сотрудников
 - Расширение ассортимента
- Установите соответствие между учёным и его вкладом в управление:
 - Адам Смит
 - Фредерик Тейлор
 - Эдвард Деминг
 - Майкл Хаммер
 - Реинжиниринг бизнес-процессов
 - Научная организация труда
 - Разделение труда
 - Управление качеством

1–в, 2–б, 3–г, 4–а

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

5. Какой документ чаще всего используется для планирования запуска нового гостиничного сервиса?
 - а) Штатное расписание
 - б) **Бизнес-план**
 - в) Трудовой договор
 - г) Устав предприятия
6. При планировании бюджета на внедрение новой системы управления бизнес-процессами учитывают _____ затраты.
капитальные
7. Гостиница планирует автоматизировать приём заявок. Затраты на программное обеспечение — 150 000 руб., ежемесячная экономия — 25 000 руб. Через сколько месяцев окупятся вложения?
6
8. Установите соответствие между этапом планирования и его содержанием:
 1. Анализ рынка
 2. Финансовое обоснование
 3. Оценка рисков
 4. Выбор стратегии
 - а) Расчёт точки безубыточности
 - б) Определение целевой аудитории
 - в) Разработка плана действий
 - г) Идентификация возможных угроз

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 финансовый инструмент помогает студенту контролировать расходы на обучение и быт?
 - а) Кредитная карта с высоким лимитом
 - б) **Личный бюджет**
 - в) Инвестиционный счёт в криптовалюте
 - г) Страховой полис от несчастного случая
10. Для снижения риска потери дохода при временной нетрудоспособности рекомендуется иметь _____.
резерв
11. Студент тратит в месяц 12 000 руб., из них 30% — на питание. Сколько рублей он тратит на питание?
3600
12. Установите соответствие между понятием и его определением:
 1. Бюджет
 2. Резерв
 3. Доход
 4. Расход
 - а) Деньги, которые поступают
 - б) План доходов и расходов
 - в) Деньги, которые тратятся

г) Накопления на непредвиденные случаи
1–б, 2–г, 3–а, 4–в

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 федеральный закон в РФ направлен на противодействие коррупции?

- а) ФЗ № 152-ФЗ
- б) **ФЗ № 273-ФЗ**
- в) ФЗ № 182-ФЗ
- г) ФЗ № 94-ФЗ

14. Одним из способов профилактики коррупции в организации является внедрение

кодекса этики

15. Сотрудник гостиницы отказывается принять взятку за улучшение номера. Какой принцип он демонстрирует?

- а) Лояльность
- б) Гибкость
- в) **Нетерпимость к коррупции**
- г) Конфиденциальность

16. Установите соответствие между документом и его назначением:

- 1. Федеральный закон № 273-ФЗ
- 2. Конституция РФ
- 3. Трудовой кодекс РФ
- 4. Кодекс этики организации
 - а) Основной закон государства
 - б) Регулирует трудовые отношения
 - в) Противодействие коррупции
 - г) Внутренние нормы поведения сотрудников

1–в, 2–а, 3–б, 4–г

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

17. Какое мероприятие наиболее эффективно для формирования антикоррупционной культуры среди студентов?

- а) Празднование Дня рождения декана
- б) **Проведение деловой игры по этике в управлении**
- в) Посещение театра
- г) Участие в спортивных соревнованиях

18. Для повышения осведомлённости о противодействии терроризму в колледже можно провести _____.

лекцию

19. В рамках недели этики в учебном заведении запланировано 3 мероприятия. На каждое выделено по 2 часа. Сколько всего часов займёт неделя этики?

6

20. Установите соответствие между типом мероприятия и его целью:

1. Тренинг
2. Информационная кампания
3. Деловая игра
4. Анкетирование
 - а) Выявление мнений о коррупции
 - б) Обучение навыкам принятия этических решений
 - в) Распространение знаний через плакаты и буклеты
 - г) Моделирование ситуаций в сфере гостеприимства

1–б, 2–в, 3–г, 4–а

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 сотруднику, если клиент предлагает взятку за приоритетное обслуживание?

- а) Принять, но не рассказывать
- б) **Вежливо отказать и сообщить руководству**
- в) Предложить более дорогой тариф
- г) Игнорировать предложение

22. При общении с коллегами важно соблюдать принцип _____.
уважения

23. Гостиница получила 10 жалоб на хамское поведение одного сотрудника. Сколько из них могут быть связаны с нарушением этических норм, если все жалобы подтвердились?

10

24. Установите соответствие между ситуацией и этическим поведением:

1. Коллега просит подписать документ за другого
2. Клиент требует скидку за «молчание»
3. Незнакомец предлагает деньги за доступ к базе данных
4. Руководитель просит скрыть ошибку в отчёте
 - а) Отказ и обращение в службу безопасности
 - б) Отказ и фиксация факта
 - в) Отказ и информирование руководства
 - г) Отказ и предложение легального решения

1–г, 2–б, 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 метод используется для анализа потребностей клиентов при запуске нового ресторана?

- а) SWOT-анализ
- б) **Опрос целевой аудитории**

- в) Бухгалтерская отчётность
 - г) Тестирование программного обеспечения
26. Основой бизнес-анализа в сфере гостеприимства является изучение _____.
рынка
27. Кафе планирует ввести новую услугу — доставку завтраков. Перед запуском провели опрос 200 человек, 60 % одобрили идею. Сколько человек поддержали нововведение?
120
28. Установите соответствие между этапом бизнес-анализа и его содержанием:
- 1. Сбор данных
 - 2. Анализ конкурентов
 - 3. Оценка спроса
 - 4. Формулировка выводов
- а) Изучение меню соседних кафе
 - б) Проведение анкетирования
 - в) Подсчёт количества желающих попробовать услугу
 - г) Решение о запуске или отказе от услуги
- 1–б, 2–а, 3–в, 4–г**

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

29. Какой подход позволяет выбрать оптимальную структуру обслуживания в мини-отеле?
- а) Процессный подход
 - б) **Анализ альтернатив**
 - в) Метод случайного выбора
 - г) Использование старого штатного расписания
30. При выборе решения по запуску нового сервиса важно учитывать _____.
имеющиеся
31. Гостиница рассматривает два варианта: открыть SPA или кофейню. Затраты на SPA — 500 тыс. руб., на кофейню — 200 тыс. руб. Какова разница в инвестициях?
300000
32. Установите соответствие между решением и его последствием:
- 1. Внедрение онлайн-бронирования
 - 2. Отказ от обучения персонала
 - 3. Введение стандартов обслуживания
 - 4. Игнорирование отзывов клиентов
- а) Снижение качества сервиса
 - б) Рост удовлетворённости клиентов
 - в) Увеличение числа бронирований
 - г) Потеря лояльных клиентов
- 1–в, 2–а, 3–б, 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 регулирует санитарные требования к предприятиям общественного питания?
- Гражданский кодекс РФ
 - СанПиН**
 - Федеральный закон № 273-ФЗ
 - Устав предприятия
34. При открытии кафе необходимо соблюдать требования _____ законодательства.
- санитарного**
35. Кафе должно соответствовать СанПиН 2.3.6.1079-01. Сколько разделов содержит этот документ (по упрощённому представлению для студентов)?
- 10**
36. Установите соответствие между нормативным актом и сферой его действия:
- СанПиН
 - Трудовой кодекс РФ
 - Гражданский кодекс РФ
 - Федеральный закон № 54-ФЗ
- Правила торговли и оказания услуг
 - Требования к питанию и помещениям
 - Работа с персоналом
 - Использование онлайн-касс
- 1–б, 2–в, 3–а, 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 важен при презентации нового гостиничного пакета?
- Длительность выступления
 - Чёткость и наглядность**
 - Использование сложной терминологии
 - Наличие музыкального сопровождения
38. Для успешной презентации услуги необходимо подготовить _____.
- материалы**
39. На презентацию пришли 25 партнёров. Каждому выдали брошюру (стоимость 40 руб.). Какова общая стоимость брошюр?
- 1000**
40. Установите соответствие между этапом презентации и его целью:
- Вступление
 - Основная часть
 - Демонстрация
 - Завершение
- Показать преимущества услуги
 - Привлечь внимание
 - Подвести итог и призвать к действию

- г) Представить детали продукта
1–б, 2–г, 3–а, 4–в

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

41. Клиент недоволен качеством номера. Как правильно поступить сотруднику?
а) Обвинить клиента в преувеличении
б) **Выслушать, извиниться и предложить решение**
в) Направить к другому сотруднику
г) Закончить разговор как можно быстрее
42. Эффективное разрешение конфликта начинается с _____.
выслушивания
43. Гость потребовал компенсацию за испорченный отдых. После проверки выяснилось, что претензия обоснована на 50 %. Компенсация составила 2000 руб. Какова была изначальная сумма требований?
4000
44. Установите соответствие между типом проблемы и способом её решения:
1. Жалоба на чистоту
 2. Ошибка в бронировании
 3. Недовольство ценой
 4. Конфликт с персоналом
- а) Предложить скидку или альтернативу
 - б) Провести внеплановую уборку
 - в) Обучить сотрудника этике общения
 - г) Предоставить другой номер бесплатно
- 1–б, 2–г, 3–а, 4–в

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 на английском уместна при встрече иностранного гостя?
а) “Where are you from?”
б) **“Welcome! How can I help you?”**
в) “Do you speak Russian?”
г) “Pay now, please.”
46. Для общения с иностранными гостями важно знать _____ фразы.
профессиональные
47. Гид провёл экскурсию на английском для группы из 12 туристов. Каждый заплатил 1500 руб. Какова общая выручка?
18000
48. Установите соответствие между ситуацией и английской фразой:
1. Регистрация заезда
 2. Запрос на уборку
 3. Жалоба на шум
 4. Запрос такси
- а) “Could you please send a taxi?”
 - б) “I’d like to check in.”
 - в) “The room is too noisy.”

г) “Housekeeping, please.”

1–б, 2–г, 3–в, 4–а

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

49. К каким затратам относится оплата работы повара?

- а) Материальные
- б) **Трудовые**
- в) Финансовые
- г) Амортизационные

50. При расчёте себестоимости блюда учитывают стоимость _____.
ингредиентов

51. Стоимость продуктов на блюдо — 180 руб., зарплата повара — 50 руб., накладные расходы — 20 руб. Чему равна полная себестоимость?
250

52. Установите соответствие между статьёй затрат и примером:

- 1. Материальные
 - 2. Трудовые
 - 3. Финансовые
 - 4. Накладные
 - а) Проценты по кредиту
 - б) Аренда кухни
 - в) Заработная плата официанта
 - г) Закупка овощей
- 1–г, 2–в, 3–а, 4–б

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

53. Какой раздел бизнес-плана содержит расчёт точки безубыточности?

- а) Маркетинговый план
- б) **Финансовый план**
- в) Описание команды
- г) Анализ рисков

54. Бизнес-план должен соответствовать требованиям _____ законодательства.
российского

55. Предприниматель планирует открыть кафе. Ежемесячные постоянные расходы — 300 000 руб., средний чек — 500 руб., переменные затраты на гостя — 200 руб. Сколько гостей нужно обслужить в месяц, чтобы выйти в ноль?
1000

56. Установите соответствие между разделом бизнес-плана и его содержанием:

- 1. Резюме
- 2. Описание услуги
- 3. Маркетинг

4. Финансы
- а) Целевая аудитория и цены
 - б) Краткое описание проекта
 - в) Доходы, расходы, прибыль
 - г) Что именно предлагает гостиница
- 1–б, 2–г, 3–а, 4–в**

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. Какая программа из списка используется для моделирования бизнес-процессов в нотации IDEF0?
- а) MS Word
 - б) **Ramus**
 - в) Photoshop
 - г) Telegram
58. Для анализа эффективности процесса бронирования собирают данные из _____.
отчётов
59. В системе Ramus создано 8 диаграмм IDEF0. На каждую ушло по 25 минут. Сколько часов заняла работа?
3.33
60. Установите соответствие между программой и её применением в управлении бизнес-процессами:
- 1. Ramus
 - 2. MS Excel
 - 3. Bizagi Process Modeler
 - 4. ELMA
- а) BPMN-моделирование
 - б) Корпоративная система управления процессами
 - в) Обучение IDEF0
 - г) Расчёты и анализ данных
- 1–в, 2–г, 3–а, 4–б**