

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
ТАДЖИКИСТАН  
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет экономики и управления

---

Кафедра «Туризм и сервис»

---

«УТВЕРЖДАЮ»

«29» августа 2025 г.

Зав. кафедрой туризма и сервиса

Даниярова Ф.И.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

Методы принятия управленческих решений на гостиничных предприятиях

---

Направление подготовки 43.03.02 – Туризм,  
профиль подготовки «Сервис в туризме»

Душанбе 2025 г

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по учебной дисциплине  
**МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА  
ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ**

№ п / п	Контролируемые разделы, темы*	Формируемые компетенции*	Индикаторы достижения компетенции*	Оценочные средства*	
				Количество тестовых заданий/вопросов к экзамену/зачету/зачету (с оценкой)	Другие оценочные средства  Вид
1.	Введение. Предмет, задачи и содержание курса.	<b>ПК-8.</b> Готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы	ИПК-8.3 Обеспечивает материально-техническое обеспечение деятельности туристской организации	5	Опрос, защита своих позиций; Выступление; Проверка работы
2.	Классификация гостин	<b>ПК-8.</b> Готовность к реализации проектов, в туристской	ИПК-8.2 Обеспечивает распределение полномочий.	5	Опрос, защита своих позиций;

	ичных предпр иятий	индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы			Выступлен ие; Проверка работы
3	Этапы процесса принятия управленческих решений в гостиницах	<b>ПК-15.</b> Способность применять прикладные методы исследовательской деятельности в туристско-рекреационной сфере	ИПК-15.1 Использует основные положения маркетинга для исследования рынка туристских услуг и его компонентов, особенности конкуренции; маркетинговые исследования для формирования и продвижения туристского продукта, соответствующего запросам потребителей;	5	Опрос, защита своих позиций; Выступлен ие; Проверка работы
4	Информационное обеспечение принятия решений	<b>ПК-8.</b> Готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной	ИПК-8.3 Обеспечивает материально-техническое обеспечение деятельности туристской организации	5	Опрос, защита своих позиций; Выступлен ие; Проверка работы

	й в гостиничных предприятиях	структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы			
5	Качественные и количественные методы принятия решений	ПК-15. Способность применять прикладные методы исследовательской деятельности в туристско-рекреационной сфере	ИПК-15.1 Использует основные положения маркетинга для исследования рынка туристских услуг и его компонентов, особенности конкуренции; маркетинговые исследования для формирования и продвижения туристского продукта, соответствующего запросам потребителей	5	Опрос, защита своих позиций; Выступление; Проверка работы
6	Цифровые технологии в принятии решений	ПК-15. Способность применять прикладные методы исследовательской деятельности в туристско-рекреационной сфере	ИПК-15.4 Осуществляет поиск искомой информации в глобальных информационных сетях;	5	Опрос, защита своих позиций; Выступление; Проверка работы

## Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Опрос, защита своих позиций; выступление;	метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания учащихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки	Вопросы по темам
2.	Проверка работы	процесс публичной презентации и обсуждения выполненного исследования перед экспертной комиссией или аудиторией с целью проверки качества и оценки достоверности полученных результатов.	Тематика, требования к оформлению

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»  
Кафедра туризма и сервиса

### ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

#### **1. Общеэкономические подходы**

1. Классификация управленческих решений в гостиничном бизнесе
2. Рациональные и интуитивные методы принятия решений
3. Этапы управленческого решения: от анализа до реализации
4. Психология принятия решений: влияние личности менеджера
5. Стратегические и тактические решения: различия и примеры в гостинице

#### **2. Аналитические и математические методы**

6. Использование SWOT-анализа при управлении гостиничным предприятием
7. Применение PEST-анализа в стратегии развития гостиницы
8. Матричные методы: BCG и GE/McKinsey в гостиничном бизнесе
9. Применение метода «дерева решений» для оценки вариантов развития
10. Оценка рисков при принятии управленческих решений с использованием вероятностных моделей
11. Линейное программирование в управлении гостиничными ресурсами
12. Теория игр и ее применение в конкурентной стратегии отеля
13. Применение метода сценариев в прогнозировании спроса на гостиничные услуги

14. ABC/XYZ-анализ в гостиничной логистике и складском управлении
15. Анализ чувствительности управленческих решений на основе КРП

### ***3. IT и цифровые инструменты***

16. Информационные системы поддержки принятия решений в гостиничном бизнесе
17. Применение CRM-систем для повышения качества управления
18. Big Data и аналитика данных в процессе принятия решений
19. BI-платформы (Power BI, Tableau) как инструменты визуализации решений
20. Применение ИИ и нейросетей для прогнозирования загрузки гостиницы

### ***4. Управление персоналом и качеством***

21. Методы принятия решений при оптимизации численности персонала
22. Системы мотивации персонала как объект управленческого анализа
23. Оценка эффективности работы персонала на основе мультикритериального анализа
24. Принятие решений при конфликтных ситуациях в коллективе
25. Использование системы «5С» и lean-методов в операционном управлении отелем

### ***5. Ценообразование, маркетинг и доходность***

26. Yield-management и динамическое ценообразование в отелях
27. Методы прогнозирования загрузки гостиницы на основе анализа спроса
28. Ценовая стратегия гостиницы: принятие решений в условиях высокой конкуренции
29. Управленческие решения в контексте онлайн-репутации и отзывов
30. Роль маркетинговых исследований в управленческом процессе отеля

### ***6. Стратегическое и антикризисное управление***

31. Методика принятия решений в условиях кризиса (COVID-19, военные действия и др.)
32. Разработка антикризисной стратегии гостиничного предприятия
33. Инвестиционные решения: оценка рентабельности проекта гостиницы
34. Разработка стратегии устойчивого развития отеля
35. Принятие решений при выходе на международный гостиничный рынок

### ***7. Практико-ориентированные темы***

36. Анализ принятых управленческих решений на примере конкретной гостиницы
37. Сравнительный анализ методов управления в сетевом и независимом отеле
38. Принятие решений при внедрении новых услуг (SPA, конференц-зал, трансфер)
39. Влияние сезонности на методы принятия решений в гостинице
40. Применение методов анализа конкурентов при разработке управленческих решений

## ***Критерии оценивания рефератов и Письменной работы***

Общая часть

### ***1. Введение***

Обозначена актуальность работы, указаны основные цели и задачи, указаны аргументы, чем интересна данная компания с точки зрения этики ведения бизнеса 0-1 балл

### ***2. Заключение***

Подведены итоги работы, освещены проблемные зоны и возможности усовершенствования ситуации в области этики ведения бизнеса 0-1 балл

### ***3. Качество представления текста***

#### ***А. Структурированность***

Выделены основная идея, приведены аргументы для ее доказательства, присутствует логика рассуждений при переходе от одной мысли к другой.

#### ***Б. Ясность изложения, стиль***

Текст представлен профессионально и грамотно, построен логично, присутствует ясный академический стиль изложения, фразы разработаны

#### ***В. Обоснованность положений автора***

Приведены аргументы для доказательства своих утверждений 0-1 балл

### ***4. Релевантность использованной литературы***

Ссылки на релевантную литературу и список литературы должны быть оформлены по стандартам, обязательны ссылки внутри текста, подтверждающие обращение к указанным источникам. При подготовке письменной работы используется литература, указанная в программе в качестве дополнительной по соответствующим темам, источники для подготовки докладов, а также литература, самостоятельно подобранная авторами. В работе должны присутствовать ссылки на не менее чем 5 источников, литература используется правильно 0-1 балл

### ***5. Оформление работы***

Оформление титульного листа в соответствии со стандартами, отсутствие грамматических и орфографических ошибок, продуманное форматирование, соблюдение требований к работе, касающихся объема текста, шрифта, интервалов 0-1 балл

Общее количество баллов для зачтения рефератов и Письменной работы - 5

## **Требования к оформлению реферата и письменных работ**

В реферате, докладе продемонстрировано умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. Оформление материала соответствует заданным преподавателем требованиям.

Требования к содержанию реферата, доклада - это не простое конспектирование источников по избранной теме, а творческая работа, связанная с анализом различных научных взглядов, изложением собственной позиции на конкретную историческую личность или событие.

Реферат по объему должен быть в пределах от 10 до 15 страниц печатного (через полтора интервала), доклада – 7-10 страниц, содержать научно-справочный аппарат, написан аккуратно и правильно оформлен.

Тема реферата, доклада связана с темой занятия.

Целью реферативной работы является приобретение навыков работы с литературой, обобщения литературных источников и практического материала по теме, способности грамотно излагать вопросы темы, делать выводы.

Реферат должен содержать: титульный лист, оглавление, введение, основную часть (главы), выводы (заключение), приложения, пронумерованный список использованной литературы (не менее 4-5 наименований книг и источников) с указанием автора, названия, места издания, года издания.

Оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам.

Содержание реферата студент докладывает на занятии, опираясь на письменную часть работы.

Выступление должно быть в пределах до 10 минут.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если реферат, доклад соответствует целям и задачам поставленной темы, отражена новизна реферированного текста выбранной проблематике, авторская позиция. Обучающийся представил презентацию, показал умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если обучающийся не знает учебный материал, представленный в реферате, докладе.

МОУ ВО «Российско-Таджикский (Славянский) университет»

Кафедра: Туризм и сервис

## **ТЕМАТИКА И ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ МУЛЬТИМЕЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ**

**по дисциплине «Методы принятия управленческих решений на  
гостиничных предприятиях»**

### ***1. Теоретические основы и классификация решений***

1. Классификация управленческих решений в индустрии гостеприимства

2. Этапы процесса принятия управленческого решения

3. Структура эффективного управленческого решения: от анализа до контроля

4. Роль управленческих решений в стратегическом развитии гостиничного предприятия

5. Влияние человеческого фактора и стилей управления на принятие решений

## **2. Аналитические методы и подходы**

6. Применение SWOT-анализа в гостиничном менеджменте

7. Метод PESTLE: внешняя среда как фактор управленческого анализа

8. Матрица BCG в оценке гостиничных услуг

9. Использование «дерева решений» в управлении отелем

10. Модель SMART как инструмент постановки управленческих целей

## **3. Математические и количественные методы**

11. Линейное программирование в управлении загрузкой номеров

12. Теория игр как способ анализа конкурентных стратегий отеля

13. Методы многокритериального выбора в гостиничном бизнесе

14. ABC/XYZ-анализ в управлении закупками и запасами

15. Анализ рисков при принятии решений: вероятностные и сценарные подходы

## **4. IT и цифровые инструменты поддержки решений**

16. Информационные системы поддержки управленческих решений (DSS) в гостинице

17. BI-системы (Power BI, Tableau) как инструмент визуального анализа

18. Применение CRM-систем в управлении взаимоотношениями с гостями

19. Big Data и аналитика поведения клиентов в принятии управленческих решений

20. Искусственный интеллект и автоматизация процессов в отеле

## **5. Управление персоналом**

21. Принятие решений в сфере HR: подбор, оценка, мотивация персонала

22. Управление конфликтами и командными процессами в гостинице

23. Оптимизация численности персонала с применением методов анализа

24. Оценка эффективности работы персонала на основе KPI

25. Управленческие решения при обучении и развитии персонала

## **6. Операционное управление и качество**

26. Lean-подход и методы 5S в гостиничном бизнесе

27. Повышение эффективности housekeeping: примеры решений

28. Методы оптимизации операционных затрат в гостинице

29. Управление качеством обслуживания и стандартизация процессов

30. Применение логистических решений в гостиничном бизнесе

## **7. Ценообразование и доходность**

31. Принятие решений в рамках yield-management

32. Ценообразование в условиях высокой сезонности

33. Динамическое ценообразование как инструмент конкурентной стратегии

34. Методы анализа загрузки номеров и прогноза доходов
35. Влияние онлайн-отзывов на управленческие решения в ценообразовании

### **8. Стратегические и антикризисные решения**

36. Разработка стратегии устойчивого развития гостиничного бизнеса
37. Принятие решений в условиях неопределенности и кризисов
38. Управленческие решения при внедрении новых услуг в отеле
39. Оценка инвестиционных решений: расширение, реконструкция, брендинг
40. Антикризисные решения гостиницы в период падения спроса (кейсы: пандемия, геополитика)

Компьютерная презентация выполняется в программе PowerPoint в формате \*.ppt или \*.pps. Ее объем не должен превышать 10 Мб. Изображения, содержащиеся в данной презентации, должны быть в формате .jpeg; видео – В формате .avi. Количество слайдов произвольное. Присутствие в презентации полнотекстовых слайдов исключается.

1. Общие требования:

1. Наличие титульного слайда
2. Количество слайдов не более 12.
3. Соответствие теме сообщения.
4. Слайд должен содержать минимально возможное количество слов.
5. Для надписей и заголовков следует употреблять четкий крупный шрифт, ограничить использование просто текста. Допустимо выносить на слайд предложения, определения, слова, термины, которые учащиеся будут записывать в тетради. Текст легко читаем.
6. Правильность используемой терминологии.
7. Отсутствие ошибок правописания и опечаток.
8. Заливка фона, букв, линий предпочтительна спокойного, «неядовитого» цвета, не вызывающая раздражение и утомление глаз.
9. Чертежи, рисунки, фотографии и другие иллюстрационные материалы должны, по возможности, максимально равномерно заполнить все экранное поле. Но при этом не перегружать слайд зрительной информацией.
10. Наличие выводов по рассматриваемой проблеме.
11. Наличие однотипных элементов навигации на всех слайдах (управляющие кнопки, гиперссылки)
12. Работа всех ссылок.
13. Единый стиль оформления всех слайдов.
14. Соответствие дизайна слайда содержанию. Сочетается фон, текст и графика.
15. Целесообразно использование эффектов анимации.
16. Звуковое сопровождение слайдов не должно носить резкий, отвлекающий, раздражающий характер.

Стиль изложения

Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Ни в коем случае не стоит стараться разместить на одном слайде

как можно больше текста. Чем больше текста на одном слайде вы предложите аудитории, тем с меньшей вероятностью она его прочтает. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Распространенная ошибка – представление на слайде более чем одной мысли. Старайтесь не использовать текст на слайде как часть вашей речи, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе своей речи. Не переписывайте в презентацию свой доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий вашу речь. Следует сокращать предложения. Чем меньше фраза, тем она быстрее усваивается.

Текст на слайдах лучше форматировать по ширине. Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. В структурном слайде к каждому пункту добавляется значок, блок-схема, рисунок – любой графический элемент, позволяющий лучше запомнить текст. Следует избегать эффектов анимации текста и графики, за исключением самых простых, например, медленного исчезновения или возникновения полосами, но и они должны применяться в меру. В случае использования анимации целесообразно выводить информацию на слайд постепенно. Пусть слова и картинки появляются параллельно вашей «озвучке».

Критерии оценки презентации:

Структура:

– количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов); наличие титульного слайда и слайда с выводами - до 2,5 баллов

Наглядность:

– иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) - до 2,5 баллов

Дизайн и настройка:

– оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления до 2,5 баллов

Содержание:

– презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы); содержит полную, понятную информацию по теме работы; орфографическая и пунктуационная грамотность до 2,5 баллов

Требования к выступлению:

– выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории;

выступающий точно укладывается в рамки регламента (7 минут) до 2,5 баллов  
Максимальный балл 12,5 баллов.

**Факультет экономики и управления**

**Кафедра туризма и сервиса**

**Тесты по дисциплине «Методы принятия управленческих решений на гостиничных предприятиях»**

**1. Что является первым этапом процесса принятия управленческого решения?**

- A) Анализ альтернатив
- B) Постановка проблемы
- C) Контроль исполнения
- D) Выбор решения

**2. Какой тип решения основан на интуиции и личном опыте менеджера?**

- A) Структурированное
- B) Запрограммированное
- C) Неструктурированное
- D) Рациональное

**3. Какие решения принимаются регулярно и по заранее установленному алгоритму?**

- A) Интуитивные
- B) Неструктурированные
- C) Стратегические
- D) Стандартизированные

**4. Что НЕ входит в элементы SWOT-анализа?**

- A) Strengths
- B) Options
- C) Opportunities
- D) Threats

**5. В чем основная цель PEST-анализа?**

- A) Анализ конкурентов
- B) Анализ внутренней среды
- C) Анализ внешней макросреды
- D) Анализ потребителей

**6. Что означает каждая ось в матрице BCG?**

- A) Риск – Доход
- B) Рост рынка – Доля рынка
- C) Качество – Затраты
- D) Цена – Спрос

**7. Какой метод используется для поиска оптимального распределения ресурсов при ограничениях?**

- A) Мозговой штурм
- B) Линейное программирование
- C) Метод экспертных оценок
- D) SWOT-анализ

**8. Что показывает метод дерева решений?**

- A) Распределение доходов

- В) Структуру гостиничного бизнеса
  - С) Возможные сценарии и их последствия
  - Д) Финансовую отчетность
9. **В каком методе используется понятие "игроков", стратегий и выигрышей?**
- А) Метод чувствительности
  - В) Метод ABC-анализа
  - С) Теория игр
  - Д) Сценарное планирование
10. **Что является основой для КРІ в гостинице?**
- А) Личные качества сотрудников
  - В) Цели компании
  - С) Интуиция менеджера
  - Д) Средняя оценка гостей
11. **Что позволяет определить ABC-анализ?**
- А) Лучших сотрудников
  - В) Наиболее ценные категории ресурсов
  - С) Уровень сервиса
  - Д) Уровень конфликтности
12. **Что представляет собой система поддержки принятия решений (СППР)?**
- А) CRM-система
  - В) BI-платформа
  - С) Информационная система, помогающая анализировать и выбирать варианты решений
  - Д) Система бухгалтерского учета
13. **Что позволяет делать BI-система (Business Intelligence)?**
- А) Управлять сотрудниками
  - В) Создавать рекламные кампании
  - С) Собирать, анализировать и визуализировать данные для принятия решений
  - Д) Хранить файлы
14. **Что такое Yield-management в гостинице?**
- А) Анализ потерь
  - В) Продажа дополнительных услуг
  - С) Система динамического управления ценами и загрузкой
  - Д) Метод найма персонала
15. **Какая из следующих ситуаций требует антикризисного управленческого решения?**
- А) Рост средней цены за номер
  - В) Повышение числа повторных клиентов
  - С) Массовый отказ гостей от бронирования из-за эпидемии
  - Д) Увеличение числа конкурентов
16. **Какой из перечисленных этапов является первым в процессе принятия управленческого решения?**
- А) Контроль реализации решения
  - В) Разработка альтернатив

- C) Постановка проблемы
  - D) Выбор критериев оценки
  - E) Определение бюджета
17. Что представляет собой "рациональное управленческое решение"?
- A) Решение, принятое на основе интуиции
  - B) Решение, основанное на личных предпочтениях руководителя
  - C) Решение, основанное на логике, фактах и анализе
  - D) Решение, принятое в условиях неопределенности
  - E) Решение, полностью автоматизированное
18. Какой метод анализа используется для оценки сильных и слабых сторон предприятия?
- A) PEST-анализ
  - B) SWOT-анализ
  - C) ABC-анализ
  - D) GAP-анализ
  - E) BCG-матрица
19. . Что НЕ является элементом PEST-анализа?
- A) Политические факторы
  - B) Экономические факторы
  - C) Социальные факторы
  - D) Технические факторы
  - E) Товарные факторы
20. Что такое BCG-матрица?
- A) Метод найма персонала
  - B) Система CRM
  - C) Инструмент стратегического анализа бизнес-единиц
  - D) Метод расчета себестоимости
  - E) Программа для бронирования номеров
21. В каких случаях применяется метод дерева решений?
- A) Для расчета себестоимости услуг
  - B) Для выбора между несколькими вариантами действий с учетом вероятностей
  - C) Для управления персоналом
  - D) Для составления бюджета
  - E) Для анализа конкурентов
22. Что обозначает термин "интуитивное решение"?
- A) Решение на основе математических моделей
  - B) Решение, основанное на четком алгоритме
  - C) Решение, принятое на основе внутреннего ощущения
  - D) Решение, утвержденное руководством
  - E) Решение, основанное на исторических данных
23. . Какой из методов является количественным?
- A) Мозговой штурм
  - B) Интервью
  - C) Линейное программирование

- D) Метод Delphi  
E) Анкетирование
24. . Что означает KPI в управлении гостиницей?  
A) Коэффициент потребления инвестиций  
B) Ключевой показатель эффективности  
C) Коммерческая политика инвестора  
D) Комплекс процедур инспекции  
E) Категория продаж и инвестиций
25. . Что такое CRM-система в гостинице?  
A) Система управления запасами  
B) Система управления бронированиями  
C) Система управления взаимоотношениями с клиентами  
D) Система контроля расходов  
E) Система анализа конкурентов
26. . Что обозначает метод ABC-анализа?  
A) Группировка клиентов по типу  
B) Оценка качества обслуживания  
C) Классификация ресурсов по степени важности  
D) Распределение персонала  
E) Сравнение отелей по звёздности
27. . Что такое yield-management в гостиничном бизнесе?  
A) Продажа дополнительных услуг  
B) Управление отзывами гостей  
C) Динамическое управление ценами и загрузкой  
D) Планирование питания  
E) Оценка эффективности рекламы
28. . В какой ситуации целесообразно использовать метод сценарного анализа?  
A) При ежедневном управлении персоналом  
B) При прогнозировании развития событий в условиях неопределенности  
C) При выборе подрядчиков  
D) При обучении персонала  
E) При оформлении лицензии
29. . BI-системы предназначены для:  
A) Учета зарплат  
B) Хранения файлов  
C) Визуализации и анализа данных для принятия решений  
D) Подсчета гостей  
E) Контроля доступа в номера
30. . Что характеризует стратегическое решение в гостинице?  
A) Рутинный выбор цен  
B) Принятие решений по долгосрочному развитию  
C) Выбор поставщика продуктов  
D) Назначение администратора  
E) Расписание уборки номеров

31. . Что такое сценарный анализ?
- A) Метод тестирования
  - B) Анализ поведения сотрудников
  - C) Оценка возможных сценариев будущих событий
  - D) Метод описания отзывов гостей
  - E) Способ оценки стоимости номеров
32. . Что из перечисленного является качественным методом принятия решений?
- A) Модель оптимизации
  - B) Метод экспертных оценок
  - C) Линейное программирование
  - D) ABC-анализ
  - E) Маржинальный анализ
33. . Что является задачей СППР (системы поддержки принятия решений)?
- A) Поддержка только бухгалтерии
  - B) Сбор и визуализация данных для обоснования решений
  - C) Контроль бронирований
  - D) Оценка зарплат
  - E) Проведение собеседований
34. . Теория игр используется для:
- A) Планирования бюджета
  - B) Анализа конкуренции и взаимодействий между участниками
  - C) Расчета цен
  - D) Управления персоналом
  - E) Контроля качества
35. . Что является целью управления конфликтами в гостинице?
- A) Увольнение участников конфликта
  - B) Увеличение контроля
  - C) Минимизация ущерба и восстановление рабочей среды
  - D) Наказание виновного
  - E) Перевод конфликта в другую смену

### **Критерии оценки:**

- 11-12,5 баллов студент получает, если задание выполнено отлично, т.е. ответил на 11-13 вопросов тестов;
- 9-10 баллов студент получает, если задание выполнено хорошо, т.е. ответил на 9-10 вопросов тестов;
- 6-8 баллов студент получает, если задание выполнено удовлетворительно, т.е. ответил на 6-8 вопросов тестов;
- 0-5 баллов студент получает, если задание выполнено неудовлетворительно или невыполнено совсем.

## Итоговые оценки студентов

Буквенное обозначение итоговых оценок студентов и их цифровые эквиваленты:

Буквенная оценка	Цифра	Общий балл	Традиционная оценка
A	4	$95 \leq A \leq 100$	отлично
A-	3,67	$90 \leq A- < 95$	
B+	3,33	$85 \leq B+ < 90$	хорошо
B	3	$80 \leq B < 85$	
B-	2,67	$75 \leq B- < 80$	
C+	2,33	$70 \leq C+ < 75$	удовлетворительно
C	2	$65 \leq C < 70$	
C-	1,67	$60 \leq C- < 65$	
D+	1,33	$55 \leq D+ < 60$	
D	1	$50 \leq D < 55$	
Fx	0	$45 \leq Fx < 50$	неудовлетворительно
F	0	$0 < F < 45$	

**Критерии выведения итоговой оценки промежуточной аттестации:**

«Отлично» - средняя оценка  $\geq 3,67$ .

«Хорошо» - средняя оценка  $\geq 2,67$  и  $\leq 3,33$ .

«Удовлетворительно» - средняя оценка  $\geq 1,0$  и  $\leq 2,33$ .

«Неудовлетворительно» - средняя оценка  $< 0$ .

Составитель \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Шодиева З.Н.