

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 09.01.2024
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол № 6
от «26» января 2024 г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б1.В.01 Организация и управление бизнес-процессами в деловом и событийном туризме / Organization and management of business processes in business and event tourism

43.04.02 Туризм

Индустрия делового и событийного туризма

Магистратура

очная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор–составитель:

Доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Заведующий кафедрой:

Доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код ком п.	Тип задания	Задание	Ответ
1.	УК-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Формулировать цель проекта необходимо для:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения основной направленности проекта и его достижимости 2. Выявления уникальных особенностей и преимущества своего проекта, а также для определения своей позиции на рынке 3. Соответствия современным вызовам и требованиям общества, экономической выгоды, потребностей аудитории 4. Достижения поставленной цели, решения обозначенной проблемы, внедрения новых подходов или технологий 	1
2.	УК-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Разработка концепции проекта включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ данных, проведение опросов, исследование литературы, экспертные оценки 2. Анализ, проектирование, внедрение, исполнение и улучшение бизнес-процесса 3. Выявление уникальных особенностей и преимуществ своего проекта, а также определение своей позиции на 	4

			<p>рынке</p> <p>4. Формулирование цели, задач, актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения</p>	
3.	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Сопоставьте методы и факторы с их содержанием:</p> <p>1. Методы, которые можно использовать для выявления проблемы, которую необходимо решить в рамках проекта</p> <p>2. Факторы, которые следует учитывать при оценке эффективности бизнес-процессов в деловом и событийном туризме</p> <p>А. Анализ данных, проведение опросов, исследование литературы, экспертные оценки</p> <p>Б. Стоимость, время выполнения, уровень удовлетворенности клиентов и другие ключевые показатели производительности</p>	<p>1 А</p> <p>2 Б</p>
4.	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Сопоставьте этапы и типы с их сущностью:</p> <p>1. Основные этапы, которые включаются в жизненный цикл бизнес-процесса в туризме</p> <p>2. Типы проектов, которые могут требовать различных методических подходов к разработке концепции</p> <p>А. Научные проекты, социальные проекты, технические проекты и другие типы проектов</p>	<p>1 Б</p> <p>2 А</p>

			Б. Анализ, проектирование, внедрение, исполнение и улучшение бизнес-процесса	
5.	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Набор взаимосвязанных действий, направленных на достижение конкретной цели в области делового и событийного туризма, - это...	Бизнес-процесс
6.	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Достижение поставленной цели, решение обозначенной проблемы, внедрение новых подходов или технологий, - это...	Ожидаемые результаты проекта
7.	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Поясните, почему важно управлять бизнес-процессами в сфере делового и событийного туризма	Управление бизнес-процессами помогает повысить эффективность операций, улучшить качество обслуживания клиентов и достичь конкурентных преимуществ на рынке туризма
8.	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Укажите методы, которые используются для оптимизации бизнес-процессов в деловом и событийном туризме	Методы могут включать моделирование процессов, автоматизацию, стандартизацию и улучшение операций.
9.	ПКс-5	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Основные виды бизнес-моделей, которые используются в событийном туризме: 1. Продажа билетов на мероприятия, пакетные туры	1

			<p>для посещения фестивалей, партнерство с организаторами событий и др.</p> <p>2. Качество оказываемых услуг, эффективное маркетинговое продвижение, управление рисками, удовлетворенность клиентов и инновационный подход</p> <p>3. Автоматизация бронирования, контроль запасов, анализ данных о клиентах, улучшение коммуникации с партнерами и др.</p> <p>4. Анализ внешней среды, определение миссии и целей, выбор стратегии, разработка плана и механизмов реализации</p>	
10.	ПКс-5	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Для оценки успешности бизнес-процессов в туризме используются метрики</p> <p>1. Анализа внешней среды, определения миссий и целей, выбора стратегии, разработки плана и механизмов реализации</p> <p>2. Анализа, проектирования, внедрения, исполнения, контроля и оптимизации</p> <p>3. Тренингов персонала, внедрения стандартов обслуживания, контроля качества услуг, обратной связи от клиентов и др.</p> <p>4. Оборот компании, доля рынка, уровень удовлетворенности</p>	4

			клиентов, бронирования онлайн, конверсию и др.	
11.	ПКс-5	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите виды и факторы с их сущностью:</p> <p>1. Виды управленческих решений, принимаемые в области туризма</p> <p>2. Факторы, которые необходимо учитывать при выборе концепции развития предприятия в туризме</p> <p>А. Решения по улучшению качества услуг, разработке рекламных кампаний, обновлении инфраструктуры и развитию новых туристических направлений.</p> <p>Б. Конкурентное окружение, потребности целевой аудитории, тенденции рынка и внутренние ресурсы компании</p>	1 А 2 Б
12.	ПКс-5	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите факторы и инструменты с их сущностью:</p> <p>1. Факторы, влияющие на успешность организации и управления бизнес-процессами в событийном туризме</p> <p>2. Инструменты, которые используются для анализа и оптимизации бизнес-процессов в туризме</p> <p>А. Качество оказываемых услуг, эффективное маркетинговое продвижение, управление рисками, удовлетворенность клиентов и инновационный подход</p> <p>Б. BPMN (Business Process Model and Notation), SWOT-анализ, PDCA-цикл,</p>	1 А 2 Б

			Value Stream Mapping и др.	
13.	ПКс-5	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Последовательность действий, направленных на реализацию стратегии – это.....	Тактика
14.	ПКс-5	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Определяет общие направления развития предприятия на долгосрочную перспективу – это....	Стратегия
15.	ПКс-5	Открытое (с развернутым ответом)	Обоснуйте необходимость разработки плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	План реализации стратегии помогает операционализировать стратегические цели и позволяет контролировать их исполнение на практике
16.	ПКс-5	Открытое (с развернутым ответом)	Выделите аспекты, которые следует учитывать при выборе стратегии развития предприятий сферы туризма	Необходимо учитывать особенности рынка туризма, конкурентные преимущества, тенденции в потребительском спросе, технологические инновации и другие важные факторы
17.	ПКс-6	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Организационно-управленческие инновации могут принести: 1. Эффективность операций, улучшение качества обслуживания клиентов и достижение конкурентных	3

			<p>преимуществ на рынке туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Недостаток квалифицированного персонала, сопротивление сотрудников изменениям, финансовые затраты на внедрение новых технологий и др. 3. Повышение конкурентоспособности, улучшение качества обслуживания клиентов, снижение издержек, увеличение прибыли и др. 4. Внедрение системы онлайн-бронирования и чек-ина, автоматизация процессов обслуживания клиентов, создание программ лояльности и др. 	
18.	ПКс-6	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Перед внедрением организационно-управленческих инноваций в туристическое предприятие необходимо провести</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оценку экономической эффективности 2. Анализ рисков, с помощью SWOT-анализа, анализа чувствительности, анализа вероятности и воздействия рисков, анализа стейкхолдеров и других методов 3. Анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма 4. Анализ текущей системы 	4

			управления, выявить потребности и проблемы, определить цели и ожидаемые результаты от инноваций	
19.	ПКс-6	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите инструменты с их сущностью:</p> <p>1. Инструменты, которые используются для планирования реализации стратегии развития предприятий в туризме</p> <p>2. Инструменты, которые используются для успешного внедрения организационно-управленческих инноваций на предприятии туризма</p> <p>А. Бюджетирование, управление проектами, мониторинг ключевых показателей производительности и другие методы контроля выполнения стратегии</p> <p>Б. Стратегическое планирование, управление проектами, контроль качества, мониторинг изменений и др.</p>	1 А 2 Б
20.	ПКс-6	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите факторы с их сущностью:</p> <p>1. Факторы, которые могут повлиять на успешность внедрения организационно-управленческих инноваций в туристической отрасли</p> <p>2. Факторы, которые следует учитывать при оценке эффективности бизнес-процессов в деловом и событийном туризме</p> <p>А. Факторы могут включать стоимость, время выполнения, уровень удовлетворенности клиентов и другие ключевые показатели</p>	1 Б 2 А

			<p>производительности.</p> <p>Б. Факторы могут быть различными, включая культуру организации, поддержку руководства, квалификацию персонала, финансовые ресурсы и другие.</p>	
21.	ПКс-6	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Оценка.....осуществляется путем анализа затрат и выгод от реализации проекта, расчета показателей окупаемости, прибыли, рентабельности и других экономических показателей.</p>	Экономической эффективности
22.	ПКс-6	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Новые подходы и методы управления предприятием, направленные на повышение эффективности и конкурентоспособности в сфере туризма, - это...</p>	Организационно-управленческие инновации
23.	ПКс-6	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Поясните, какие основные виды организационных инноваций могут быть применены на предприятии туризма</p>	Автоматизация бизнес-процессов, внедрение новых технологий, изменение организационной структуры, развитие персонала и другие.
24.	ПКс-6	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Укажите показатели, позволяющие оценить экономическую эффективность проектов в туризме</p>	Экономическая эффективность может быть оценена с помощью финансовых показателей, таких

				как ROI, NPV, окупаемость инвестиций и другие ключевые индикаторы.
--	--	--	--	--