

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.04 Инновационные технологии организации и проведения крупных мероприятий / Innovative technologies for organizing and holding major events

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 комп.	Тип задания	Задание	Ответ
1.	ПКс-6	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Основные шаги, которые необходимо предпринять для успешного внедрения организационно-управленческих инноваций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение презентаций, обсуждение планов и целей проекта, а также создание коммуникационных каналов для обратной связи 2. Сбор и анализ данных, автоматизирование процессов, улучшение коммуникации и обеспечение доступа к информации для принятия решений 3. Коммуникационные стратегии, управление сопротивлением изменениям, обучение и развитие персонала, а также создание поддержки со стороны руководства 4. Формирование команды, планирование, обучение персонала, тестирование, оценку результатов и масштабирование 	4
2.	ПКс-6	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Стратегии масштабирования проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций можно применить для распространения успеха на другие области организации</p>	1

			<p>включают в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Документирование процессов, создание обучающих материалов, распространение лучших практик и участие ключевых сотрудников в процессе масштабирования 2. Идентификацию рисков, их анализ, разработку стратегий управления рисками и мониторинг их выполнения 3. Анализ отчётности, проведение аудитов, интервью с сотрудниками, а также анализ статистических данных и документации 4. Тренинги, семинары, внутренние обучающие программы, менторство, онлайн-курсы и другие формы обучения 	
3.	ПКс-6	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите методы с их сущностью:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы для привлечения заинтересованных сторон 2. Методы мотивации персонала <p>А. Финансовые поощрения, признание заслуг, обучение и развитие, участие в процессе принятия решений</p> <p>Б. Проведение презентаций, обсуждение планов и целей проекта, а также создание коммуникационных каналов для обратной связи</p>	<p>1 Б</p> <p>2 А</p>

4.	ПКс-6	Закрытое (на сопоставлен ие)	<p>Соотнесите методы с их сущностью</p> <p>1. Методы обучения и развития персонала</p> <p>2. Методы для сбора обратной связи от участников проектов</p> <p>А. Тренинги, семинары, внутренние обучающие программы, менторство, онлайн-курсы и другие формы обучения</p> <p>Б. Проведение опросов, фокус-группы, индивидуальные интервью, а также анализ комментариев и предложений от участников</p>	<p>1 А</p> <p>2 Б</p>
5.	ПКс-6	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Gantt-диаграммы, матрицы ответственности (RACI), диаграммы Перта, системы управления задачами и другие - это...</p>	Инструменты проектного управления
6.	ПКс-6	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Определение затрат на разработку, внедрение и маркетинг инноваций, а также резервирование средств на возможные риски, - это...</p>	Планирование бюджета
7.	ПКс-6	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Дайте определение организационно-управленческих инноваций в сфере туризма</p>	<p>Новаторские подходы к управлению и организации туристических процессов, направленные на улучшение</p>

				эффективности и качества предоставляемых услуг.
8.	ПКс-6	Открытое (с развернутым ответом)	Укажите, что включает в себя процесс разработки организационно-управленческих инноваций	Процесс включает в себя анализ текущих процессов, выявление потенциальных улучшений, разработку концепции инновации, её тестирование и внедрение
9.	ПКс-7	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Онлайн-отзывы и рейтинги могут быть использованы для:</p> <p>1. Увеличения уровня удобства и доступности для потребителей, улучшение качества обслуживания, увеличение эффективности маркетинговых кампаний и др.</p> <p>2. Анализа уровня удовлетворенности клиентов, выявления проблемных моментов в обслуживании, формирования репутации предприятия и т.д.</p> <p>3. Анализа рынка, определения целевой аудитории, разработке продуктов и услуг, определения ценовой политики, разработке стратегии продвижения и коммуникаций</p> <p>4. Для минимизации рисков, связанных с</p>	2

			кибербезопасностью в туристической индустрии	
10.	ПКс-7	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Геолокационные технологии в маркетинге туристических услуг можно применять</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для инвалидов, предоставление специальных услуг и скидок, обучение персонала обслуживанию людей с ограниченными возможностями и т.д. 2. Для автоматизации процессов обработки запросов клиентов, анализа больших данных, персонализации предложений, рекомендации туристических маршрутов и т.д. 3. Для создания иммерсивных туристических видео и фотоматериалов, виртуальных туров по отелям и достопримечательностям, обучающих программ и тренингов и т.д. 4. Для отправки таргетированных предложений и рекламы на основе местоположения клиента, создания интерактивных карт и маршрутов, организации геотуров и т.д. 	4
11.	ПКс-7	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите принципы с их сущностью в сфере туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные принципы при внедрении новых информационно-коммуникативных технологий в 	1А 2Б

			<p>маркетинговую концепцию предприятия</p> <p>2. Основные принципы при разработке контента для маркетинговых целей</p> <p>А. Адаптация технологий под потребности аудитории, обучение персонала новым навыкам и инструментам, поэтапное внедрение с учетом обратной связи и опыта использования, обеспечение безопасности данных и т.д.</p> <p>Б. Актуальность, уникальность, целевую направленность, эмоциональную привлекательность, соответствие бренду и ценностям предприятия и т.д.</p>	
12.	ПКс-7	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите методы с их сущностью в туристической индустрии</p> <p>1. Методы для повышения лояльности клиентов</p> <p>2. Методы оценки эффективности маркетинговой концепции</p> <p>А. Программы лояльности, персонализацию предложений и обслуживания, организацию специальных акций и мероприятий для постоянных клиентов, участие в программе аффилированных партнеров и т.д.</p>	<p>1 А</p> <p>2 Б</p>

			Б. Мониторинг продаж, анализ отзывов клиентов, измерение уровня удовлетворенности, расчет ROI маркетинговых кампаний и др.	
13.	ПКс-7	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Веб-аналитика, CRM-системы, опросы и анкеты, а также специализированные программные решения для учета и анализа данных о клиентах и продажах, - это...	Инструменты анализа
14.	ПКс-7	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Предоставление потенциальным туристам доступ к информации о различных туристических направлениях, отзывам других путешественников, актуальным ценам и т.д., - это...	Информационно-коммуникативные технологии
15.	ПКс-7	Открытое (с развернутым ответом)	Определите, какие основные компоненты включает в себя маркетинговая концепция предприятия в сфере туризма	Основные компоненты включают в себя анализ рынка, определение целевой аудитории, разработку продуктов и услуг, определение ценовой политики, разработку стратегии продвижения и коммуникаций
16.	ПКс-7	Открытое (с развернутым ответом)	Дайте определение оценки эффективности использования социальных сетей в маркетинге туристических услуг	Эффективность можно оценивать через анализ количества подписчиков, вовлеченности

				аудитории, конверсии из социальных сетей, уровня удовлетворенности клиентов, а также мониторинг конкурентов и тенденций на рынке
--	--	--	--	--