

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.О.07 Проектное управление в деловом и событийном туризме / Project management in business and event tourism

43.04.02 Туризм

Индустрия делового и событийного туризма
Магистратура

очная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022 год

Автор–составитель:

Доцент кафедры УСТИГБ к.э.н. Соломенко Дарья Юрьевна

Заведующий кафедрой:

Доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Задание	Ответ
1.	УК-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Каким образом можно выявить отклонения в реализации бизнес-плана в сфере туризма?</p> <p>1. Проведением маркетинговых исследований, анализом потребностей и предпочтений потенциальных клиентов, определением целевых сегментов рынка</p> <p>2. Путем установления ключевых показателей эффективности (KPI), ежедневного мониторинга выполнения задач, регулярного анализа отклонений от плана, корректировки стратегии в случае необходимости</p> <p>3. Сравнение фактических результатов с запланированными, анализ финансовых показателей, обратная связь от клиентов и сотрудников, проведение аудитов и ревизий</p> <p>4. Проведением презентаций для потенциальных инвесторов, разработкой бизнес-плана, участием в инвестиционных форумах и выставках</p>	3

2.	УК-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Каким образом можно оптимизировать операционные процессы в туристическом бизнесе?</p> <p>1. Обучение персонала, внедрение программ лояльности, разработка персонализированных предложений для клиентов</p> <p>2. Предоставление высокого уровня сервиса, создание программ лояльности и бонусных систем, персонализация предложений для постоянных клиентов</p> <p>3. Оптимизация процессов, автоматизация рутинных задач, пересмотр поставщиков и цепочки поставок, эффективное использование ресурсов</p> <p>4. Автоматизация рутинных задач, оптимизация цепочки поставок, обучение персонала, внедрение систем управления качеством</p>	4
3.	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите методы с их сущностью</p> <p>1. Методы, которые можно использовать для планирования ресурсов проекта в туризме</p> <p>2. Методы, которые используются для</p>	1Б 2А

			<p>выявления отклонений в реализации бизнес-планов в туризме</p> <p>А. Сравнение фактических показателей с запланированными, анализ причин отклонений, проведение регулярных проверок и аудитов</p> <p>Б. Метод критического пути (СРМ), метод диаграммы Ганта, метод PERT (Program Evaluation and Review Technique), метод оптимизации ресурсов</p>	
4.	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите меры с их сущностью</p> <p>1. Меры, применяемые для устранения отклонений в реализации бизнес-планов в сфере туризма</p> <p>2. Меры, предпринимаемые для увеличения конкурентоспособности туристического предприятия</p> <p>А. Корректировка стратегии, пересмотр бюджета и ресурсов, изменение маркетинговых стратегий, реорганизация операционных процессов</p> <p>Б. Инновации в продукте или услуге, улучшение качества обслуживания, разработка уникальных</p>	<p>1А</p> <p>2Б</p>

			маркетинговых стратегий	
5.	УК-2	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>С помощью системы отчетности и мониторинга, установленных ключевых показателей эффективности (KPI), регулярных аудитов процессов и результатов осуществляется ... процесса реализации туристического проекта</p>	контроль
6.	УК-2	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Социальные сети, контекстная реклама, мобильные приложения, аналитические инструменты для отслеживания поведения потребителей, используются для... маркетинговых кампаний в туризме</p>	улучшения
7.	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Определите, каким образом можно привлечь инвестиции для туристического проекта</p>	<p>Проведение презентаций для потенциальных инвесторов, разработка бизнес-плана, участие в инвестиционных форумах и выставках</p>
8.	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	<p>Определите, что включает в себя маркетинговая стратегия в бизнес-плане туристического проекта</p>	<p>Определение целевой аудитории, позиционирование продукта, выбор каналов продвижения, ценообразование, стратегии управления отзывами и репутацией</p>
9.	ПКс-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Каким образом определяется</p>	2

			<p>целевая аудитория туристического проекта при разработке бизнес-плана?</p> <p>1. Проведение презентаций для потенциальных инвесторов, разработка бизнес-плана, участие в инвестиционных форумах и выставках</p> <p>2. Проведение маркетинговых исследований, анализ потребностей и предпочтений потенциальных клиентов, определение целевых сегментов рынка</p> <p>3. Внедрение экологически чистых технологий, сотрудничество с организациями по охране окружающей среды, обучение персонала основам экологии</p> <p>4. Обучение персонала, внедрение систем обратной связи от клиентов, аудит качества услуг и последующее улучшение процессов</p>	
10.	ПКс-2	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Каким образом можно улучшить обслуживание клиентов в туристическом бизнесе?</p> <p>1. Обучение персонала, внедрение программ лояльности, разработка</p>	1

			<p>персонализированных предложений для клиентов</p> <p>2. Организация работы команды, управление ресурсами, планирование и контроль выполнения задач, обеспечение своевременной реализации проекта и достижения поставленных целей</p> <p>3. Определение целевой аудитории, позиционирование продукта, выбор каналов продвижения, ценообразование, стратегии управления отзывами и репутацией</p> <p>4. Сравнение фактических результатов с плановыми показателями, анализ финансовых отчетов, обратная связь от клиентов и партнеров</p>	
11.	ПКс-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите предложения с их сущностью</p> <p>1. Каким образом можно увеличить лояльность клиентов в туристическом бизнесе</p> <p>2. Каким образом можно повысить уровень сервиса в туристическом бизнесе</p> <p>А. Предоставление высокого уровня сервиса, создание программ лояльности и бонусных систем,</p>	<p>1 А</p> <p>2 Б</p>

			<p>персонализация предложений для постоянных клиентов</p> <p>Б. Обучение персонала, внедрение систем обратной связи от клиентов, аудит качества услуг и последующее улучшение процессов</p>	
12.	ПКс-2	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите меры с их сущностью</p> <p>1. Меры, предпринимаемые для сокращения операционных издержек в туристическом бизнесе</p> <p>2. Меры, предпринимаемые для минимизации воздействия экологических факторов на туристский бизнес</p> <p>А. Внедрение экологически чистых технологий, сотрудничество с организациями по охране окружающей среды, обучение персонала основам экологии</p> <p>Б. Оптимизация процессов, автоматизация рутинных задач, пересмотр поставщиков и цепочки поставок, эффективное использование ресурсов</p>	<p>1 Б</p> <p>2 А</p>
13.	ПКс-2	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>С помощью сравнения фактических результатов с плановыми показателями,</p>	Бизнес-плана

			анализа финансовых отчетов, обратной связи от клиентов от партнеров оцениваются результаты выполнения ... в туризме	
14.	ПКс-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Путем установления ключевых показателей эффективности (KPI), ежедневного мониторинга выполнения задач, регулярного анализа отклонений от плана, корректировки стратегии в случае необходимости осуществляется ... в сфере туризма	Контроль процесса реализации проекта
15.	ПКс-2	Открытое (с развернутым ответом)	Определите основные компоненты бизнес-плана в сфере туризма	Описание бизнес-идеи, анализ рынка, маркетинговая стратегия, операционный план, финансовый план, анализ рисков и стратегия их управления
16.	ПКс-2	Открытое (с развернутым ответом)	Укажите компетенции, необходимые для эффективного организатора и координатора проектов в сфере туризма	Управленческие навыки, знание особенностей туристического бизнеса, аналитические способности, коммуникативные навыки, умение принимать решения в условиях неопределенности
17.	ПКс-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа:	3

			<p>Ключевые метрики эффективности реформирования предприятия в сфере туризма -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические отчеты, SWOT-анализ, анализ рисков, бенчмаркинг 2. Тренинги, вебинары, обучающие курсы, наставничество, онлайн-ресурсы 3. Выручка, прибыль, уровень удовлетворенности клиентов, рейтинги отзывов, срок окупаемости инвестиций 	
18.	ПКс-3	Закрытое (с выбором)	<p>Выберите один вариант ответа:</p> <p>Технологический прогресс применяется для улучшения деятельности предприятий в сфере туризма, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение ценностей и целей организации, обучение лидеров и сотрудников, стимулирование открытости и инноваций, создание командного духа 2. Автоматизация процессов, развитие онлайн-платформ и приложений, использование аналитики для прогнозирования спроса и тенденций 3. Сравнение фактических результатов с 	2

			запланированными, анализ обратной связи от сотрудников и клиентов, оценка финансовых показателей	
19.	ПКс-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите методы с их сущностью</p> <p>1. Методы, которые можно использовать для привлечения сотрудников к процессу изменений на предприятии</p> <p>2. Методы, которые можно использовать для обучения сотрудников новым процессам и технологиям</p> <p>А. Вовлечение сотрудников в принятие решений, проведение обучения и тренингов, установка целей и мотивационных систем</p> <p>Б. Тренинги, вебинары, обучающие курсы, наставничество, онлайн-ресурсы</p>	1А 2Б
20.	ПКс-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Соотнесите факторы с их сущностью</p> <p>1. Факторы, которые следует учитывать при планировании изменений на предприятии в сфере туризма</p> <p>2. Факторы, которые следует учитывать при выборе стратегии изменений на</p>	1Б 2А

			<p>предприятию</p> <p>А. Размер предприятия, особенности рынка, конкурентное окружение, финансовые возможности, культура организации</p> <p>Б. Особенности рынка туризма, потребности клиентов, конкурентная среда, технологические возможности, законодательство</p>	
21.	ПКс-3	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Путем сравнения показателей до и после внедрения изменений, анализа финансовых показателей, обратной связи от сотрудников и клиентов, оценивается ... после ее реализации</p>	эффективности программы изменений
22.	ПКс-3	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Анализ текущего состояния предприятия, определение целей изменений, разработку планов и проектов изменений, их реализацию и оценку результатов входят в процесс ... в сфере туризма</p>	реформирования и реструктуризации деятельности предприятий
23.	ПКс-3	Открытое (на дополнение)	<p>Дополните утверждение:</p> <p>Включить сотрудников в процесс принятия решений, провести обучение и обучающие мероприятия, обеспечить поддержку руководства и эффективное</p>	преодоления сопротивления внедрению изменений

			внутреннее коммуникации, - это шаги, которые предпринимаются для ...на предприятии	
24.	ПКс-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Аналитические отчеты, SWOT-анализ, анализ рисков, бенчмаркинг, - это инструменты, которые могут помочь ... о необходимости изменений на предприятии	в принятии решений
25.	ПКс-3	Открытое (с развернутым ответом)	Дайте определение уровню конкурентоспособности предприятия перед началом процесса реформирования	Анализ рыночной доли, сравнение с конкурентами по ключевым показателям, анализ отзывов клиентов и экспертов
26.	ПКс-3	Открытое (с развернутым ответом)	Укажите, какие преимущества могут быть получены от успешного реформирования и реструктуризации предприятия в сфере туризма?	Увеличение конкурентоспособности, повышение эффективности и прибыли, улучшение условий труда для сотрудников, улучшение качества обслуживания для клиентов