

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.02.2024
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 №5
от «19» февраля 2024г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б1.В.06 Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и): к.э.н. Погорелов Н.В.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

	Код компетенции	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инновационные методы стимулирования спроса с их характеристиками: 1. Динамическое ценообразование 2. Технология "умного номера" 3. Геймификация А. Применение игровых механик для вовлечения потребителей Б. Автоматизация всех процессов в гостиничном номере В. Гибкое изменение цен в зависимости от спроса	1. В, 2. Б, 3. А
2	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инновационные технологии в индустрии гостеприимства с их преимуществами: 1. Роботизация процессов 2. "Умный номер" 3. Геймификация А. Повышение вовлеченности и лояльности гостей Б. Оптимизация операционных затрат В. Персонализация обслуживания	1. Б, 2. В, 3. А
3	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инновационные технологии в индустрии гостеприимства с их ключевыми преимуществами: 1. Роботизация процессов 2. Технология "умного номера" 3. Геймификация А. Повышение персонализации обслуживания Б. Оптимизация операционных издержек В. Рост вовлеченности и лояльности гостей	1. Б, 2. А, 3. В
4	ПКР-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инновационные инструменты управления взаимоотношениями с клиентами в гостиничном бизнесе с их характеристиками: 1. Чат-боты 2. Системы распознавания голоса 3.	1. А, 2. Б, 3. В

			Технология "умного номера" А. Автоматизация коммуникаций с гостями Б. Персонализация обслуживания В. Повышение комфорта и удобства	
5	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных инновационных методов является наиболее эффективным для стимулирования спроса в индустрии гостеприимства? 1) Применение системы динамического ценообразования 2) Использование геймификации 3) Внедрение технологий "умного номера"	1
6	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая технология относится к инновационным методам стимулирования спроса в гостиничном бизнесе? 1) Роботизация процессов обслуживания 2) Упрощение процедуры оформления заказов 3) Оптимизация маршрутов доставки	1
7	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какова основная цель использования геймификации в индустрии гостеприимства? 1) Снижение операционных издержек 2) Повышение лояльности клиентов 3) Оптимизация управления персоналом	2
8	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из перечисленных инновационных методов стимулирования спроса в гостиничном бизнесе обеспечивает наибольшую персонализацию обслуживания? 1) Динамическое ценообразование 2) Технология "умного	2

			номера" 3) Использование чат-ботов	
9	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая основная цель применения роботизации процессов в индустрии гостеприимства? 1) Повышение лояльности клиентов 2) Оптимизация операционных затрат 3) Улучшение имиджа гостиницы	2
10	ПКР -1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая технология относится к инновационным решениям для управления взаимоотношениями с клиентами в гостиничном бизнесе? 1) Чат-боты 2) Системы распознавания голоса 3) Технология "умного номера"	1
11	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основной целью использования геймификации в индустрии гостеприимства является ...	повышение лояльности клиентов
12	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Применение технологии "умного номера" позволяет ...	автоматизировать все процессы в гостиничном номере
13	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Динамическое ценообразование основано на ...	гибком изменении цен в зависимости от спроса
14	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Применение роботизации процессов в индустрии гостеприимства позволяет ...	оптимизировать операционные затраты
15	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Технология "умного номера" обеспечивает ...	персонализацию обслуживания гостей
16	ПКР -1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Использование чат-ботов в гостиничном бизнесе направлено на ...	автоматизацию коммуникаций с гостями

17	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Какова сущность и основные преимущества применения динамического ценообразования в индустрии гостеприимства?	Динамическое ценообразование представляет собой гибкую стратегию управления ценами, предполагающую их постоянное изменение в зависимости от колебаний спроса. Основными преимуществами использования динамического ценообразования в индустрии гостеприимства являются: более эффективное управление загрузкой номерного фонда, оптимизация доходности гостиничных услуг, а также возможность привлечения более широкого круга клиентов.
18	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Каким образом технологии "умного номера" способствуют повышению качества обслуживания в гостиницах?	Технологии "умного номера" позволяют автоматизировать все основные процессы в гостиничном номере, включая регулировку температуры, освещения, развлекательных систем и других элементов. Это обеспечивает высокий уровень комфорта и персонализации обслуживания, повышая удовлетворенность гостей и их лояльность к гостиничному бренду.

19	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Какова роль геймификации в стимулировании спроса в индустрии гостеприимства?	Использование геймификации, то есть применение игровых механик и принципов в неигровых контекстах, является эффективным инновационным методом стимулирования спроса в индустрии гостеприимства. Геймификация позволяет повысить вовлеченность и лояльность гостей за счет создания более увлекательного и интерактивного клиентского опыта, что способствует росту спроса на гостиничные услуги.
20	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Каким образом роботизация процессов способствует оптимизации операционных затрат в индустрии гостеприимства?	Применение роботизации различных операционных процессов в индустрии гостеприимства, таких как уборка номеров, транспортировка багажа, обслуживание в ресторанах, позволяет значительно сократить затраты на оплату труда персонала. Это способствует оптимизации общих операционных издержек гостиничного предприятия, повышая его финансовую эффективность.

21	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Как технология "умного номера" обеспечивает персонализацию обслуживания гостей в гостиницах?	Технология "умного номера" предполагает автоматизацию всех процессов в гостиничном номере, включая регулировку температуры, освещения, развлекательных систем и других элементов. Это позволяет создавать индивидуальную среду для каждого гостя, настраивая параметры номера в соответствии с его предпочтениями. Таким образом, технология "умного номера" обеспечивает высокий уровень персонализации обслуживания, повышая комфорт и удовлетворенность гостей.
22	ПКР -1	Открытое (с развернутым ответом)	Каким образом использование геймификации способствует стимулированию спроса в индустрии гостеприимства?	Применение геймификации, то есть использование игровых механик и принципов в неигровых контекстах, является эффективным инновационным методом стимулирования спроса в индустрии гостеприимства. Геймификация позволяет повысить вовлеченность и лояльность гостей за счет создания более увлекательного и интерактивного клиентского опыта. Она способствует формированию эмоциональной привязанности потребителей к гостиничному бренду, что в свою очередь стимулирует спрос на предоставляемые услуги.