

**Приложение**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра Экономики

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой Экономики

\_\_\_\_\_ Панягина А.Е.  
подпись инициалы, фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Основание:  
решение кафедры Экономики  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Моделирование процессов в туризме

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Технология туристской деятельности

наименование профиля подготовки

бакалавриат

уровень высшего образования

Муром, 2019 г.

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Моделирование процессов в туризме» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Сущность, классификация и методология моделирование процессов в туризме	ПК-6.1	тест
2	Инструменты анализа проблемы управления бизнес-процессами	ПК-6.1, ПК-6.2	тест
3	Инструменты совершенствования	ПК-6.1, ПК-6.2	тест

Фонд оценочных средств по дисциплине «Моделирование процессов в туризме» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Моделирование процессов в туризме», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Моделирование процессов в туризме» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- комплект заданий репродуктивного уровня для выполнения на лабораторных занятиях, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;
- тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся;
- перечень тем для устного опроса обучающихся.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:  
итогового теста для проведения зачёта

**Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Моделирование процессов в туризме» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:**

Индекс компетенции/ индикатора	Содержание	Тип
ПК-6	Способен проводить исследования в туристской индустрии	ПК-6
ПК-6.1	Анализирует и обрабатывает научно-техническую и рыночную информацию в области туристской деятельности	-
ПК-6.2	Использует методы анализа и прогнозирования явлений и процессов в сфере туризма	-

*В результате освоения дисциплины «Моделирование процессов в туризме» формируется компетенция ПК-6: Способен проводить исследования в туристской индустрии.*

#### **Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Моделирование процессов в туризме»**

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Моделирование процессов в туризме» предполагает тестирование и выполнение заданий по лабораторным работам.

#### **Регламент проведения и оценивание тестирования студентов**

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Моделирование процессов в туризме» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

#### **Регламент проведения мероприятия**

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования	35 мин.
2.	Проверка правильности и внесение исправлений	3 мин.
3.	Комментарии преподавателя	2 мин.
	Итого (в расчете на тест)	40 мин.

#### **Критерии оценки тестирования студентов**

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
1 балл за правильный ответ на 1 вопрос	правильно выбранный вариант ответа (в

	<i>случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i>
--	--

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Моделирование процессов в туризме»**

Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля расположены в  
разделе Фонды оценочных средств <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=806>

### **Рейтинг-контроль № 1**

1. Моделирование - это:

- а) процесс замены реального объекта (процесса, явления) моделью, отражающей его существенные признаки с точки зрения достижения конкретных целей;
- б) процесс неформальной постановки конкретной задачи;
- в) процесс замены реального объекта (процесса, явления) другим материальным или идеальным объектом.

2. Модель – это:

- а) фантастический образ реальной действительности;
- б) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его пространственно-временные характеристики;
- в) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его существенные характеристики;
- г) описание изучаемого объекта средствами изобразительного искусства;
- д) информация о несущественных свойствах объекта.

4. Математическая модель объекта – это:

- а) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала;
- б) описание в виде схемы внутренней структуры изучаемого объекта;
- в) совокупность данных содержащих информацию о количественных характеристиках объекта и его поведения в виде таблицы;
- г) совокупность записанных на языке математических формул, отражающих те или иные свойства объекта-оригинала или его поведение;
- д) последовательность информационных потоков.

5. Процесс построения модели, как правило, предполагает:

- а) описание всех свойств изучаемого объекта;
- б) выделение наиболее существенных с точки зрения решаемой задачи свойств объекта;

- в) выделение свойств объекта безотносительно к целям решаемой задачи;
- г) описание всех пространственно-временных характеристик изучаемого объекта;
- д) выделение весьма ограниченного числа признаков изучаемого объекта.

6. Бизнес-процесс – это:

- а) ряд шагов по созданию бизнеса;
- б) процесс управления деньгами;
- в) логически завершенная цепочка взаимосвязанных и повторяющихся видов деятельности бизнес-единицы;
- г) переработка ресурсов различного вида в готовую продукцию;
- д) процесс управления невзаимосвязанными потоками людей.

7. Системный подход к управлению процессами – это:

- а) методология исследования объектов как систем;
- б) управление системой показателей работы предприятия;
- в) управление работой сотрудников;
- г) деятельность по изучению требований клиентов;
- д) деятельность по заключению договоров купли-продажи.

8. Модель бизнес-процесса – это:

- а) совокупность данных, обработанных и представленных в виде графиков;
- б) совокупность данных в виде таблиц и диаграмм;
- в) его формализованное описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия.
- г) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала
- д) представление процесса в виде словесного его описания.

9. Управленческие бизнес-процессы – это:

- а) процессы, которые обеспечивают выживание, конкурентоспособность и развитие компании. Например: управление стратегией, маркетинг, управление персоналом;
- б) процессы, приносящие прибыль Компании.
- в) процессы, которые поддерживают инфраструктуру Компании.
- г) основные и создающие ценности процессы предприятия;
- д) процессы, которые позволяют создать цепочку ценности в основном и во вспомогательном процессах на новом уровне показателей.

10. Рисунки, карты, чертежи, диаграммы, схемы, графики представляют собой:

- а) табличные информационные модели;
- б) математические модели;
- в) натурные модели;

- г) графические информационные модели;
- д) иерархические информационные модели.

11. Система процессного управления определяет:

- а) источник информации о процессе;
- б) субъекта управления процессом;
- в) объекты управления, состав работ по процессу, субъекты управления;
- г) порядок управления деятельностью компании как сетью взаимосвязанных бизнес-процессов;
- д) системный подход к управлению и его суть.

12. Создание системы процессного управления включает следующие этапы:

- а) идентификацию бизнес-процессов
- б) создание регламентирующей документации и схем бизнес-процессов
- в) моделирование затрат по процессу;
- г) обучение сотрудников методам работы с клиентами;
- д) контроль затрат, возникающих при реализации бизнес-процессов

13. Результатами внедрения системы процессного управления могут быть:

- а) повышение качества обслуживания клиентов;
- б) улучшение связей с конкурентами;
- в) повышение управляемости компании в целом и подразделений в частности;
- г) увеличение объёмов закупки ресурсов;
- д) исключение ненужных действий в работе сотрудников.

14. Модель бизнес-процесса должна содержать следующие сведения о нём:

- а) набор составляющих процесс шагов — бизнес-функций;
- б) порядок выполнения бизнес-функций;
- в) механизмы взаимодействия с конкурентами;
- г) ответственных за каждый заключённый контракт;
- д) входящие документы/информацию, исходящие документы/информацию;

15. При проектировании процессов торгового предприятия учитывают следующие составляющие:

- а) число фирм, работающих в каждом рыночном сегменте;
- б) характер и направления деятельности;
- в) экономический потенциал фирмы;
- г) стратегия и тактика деятельности конкурентов;
- д) уровень менеджмента;

16. Служебные бизнес-процессы это:

- а) процессы которые служат удовлетворению запросов клиентов;
- б) процессы государственных служб занятости;

в) процессы, которые поддерживают инфраструктуру фирмы;  
г) процессы, направленные на поддержание взаимоотношений с государственными органами власти.

17. Сравнительный бенчмаркинг – это:

- а) наблюдение за выполнением обязательств сторонами по договору;
- б) контроль качества оказания услуг по договору;
- в) выполнение работ, определяемых как сопутствующие услуги;
- г) сравнительный анализ работы фирмы с фирмами-аналогами или конкурентами;
- д) наблюдение за ходом бизнес-процесса.

18. Первичные процессы – это:

- а) процессы возникающие в начале создания услуги;
- б) процессы, которые являются самыми важными для клиентов;
- в) процессы которые требуют наибольших затрат времени;
- г) основные и создающие ценности процессы компании;
- д) процессы, стоящие на первом месте во всей цепочке формирования услуги

19. Поддерживающие процессы – это:

- а) вспомогательные процессы, не создающие непосредственно добавленной ценности услуге;
- б) процессы, поддерживающие чистоту в офисе фирмы;
- в) процессы, поддерживающие реализацию стратегии фирмы;
- г) процессы, обеспечивающие ход основных процессов;
- д) процессы для поддержания имиджа фирмы.

20. Развивающиеся процессы - это:

- а) процессы, развивающие взаимоотношения с клиентами;
- б) процессы, которые позволяют создать цепочку ценности в основном и во вспомогательном процессах на новом уровне показателей
- в) процессы, развивающие взаимоотношения сотрудников фирмы;
- г) процессы развивающие профессиональные качества сотрудников фирмы;
- д) процессы, обеспечивающие инновационный путь развития фирмы.

## Рейтинг-контроль № 2

1. Из перечисленных способов выбрать наиболее эффективные при анализе конкурентной среды фирмы:

- а) опрос работников конкурентов;
- б) анализ клиентской базы;
- в) метод фокус-группы;

- г) применение активных маркетинговых методов Mystery Shopping;
- д) изучение сайтов.

2. Flow Chart Diagram (диаграмма потока работ) :

- а) отображает передачу информации (данных) от одной операции процесса к другой;
- б) графический метод представления процесса в котором операции, данные, оборудование процесса и пр. изображаются специальными символами.
- в) график, отображающий время начала и окончания работ по процессу;
- г) графическое представление перемещения сотрудников по офису;
- д) график выходов работников на работу на месяц.

3. Если необходимо отобразить передачу информации от одной операции к другой, то используют:

- а) диаграмму потока работ
- б) диаграмму потока данных;
- в) интернет-ресурсы;
- г) накопители информации;
- д) диаграмму ролей.

4. Если необходимо отобразить логическую последовательность действий процесса, то используют:

- а) накопители информации;
- б) диаграмму потока работ;
- в) диаграмму ролей;
- д) секторную диаграмму.

5. Если необходимо произвести моделирование процесса с точки зрения отдельных ролей, групп ролей и взаимодействия ролей в процессе, то используют:

- а) диаграмму потока информации и выявления роли её в процессе;
- б) диаграмму передвижения работников в офисе;
- в) диаграмму потока работ по ролям работников
- г) диаграмму ролей, как элементов процесса, выполняющих какую-либо организационную функцию;
- д) диаграмму построенную методом формирования фокус-группы.

6. Если необходимо построить и отобразить модель процесса в виде иерархически взаимосвязанных функций, то используют:

- а) метод моделирования фокус-группы;
- б) объектно-ориентированный подход к моделированию процесса;
- в) графическое отображение функций работников фирмы;
- г) граф, отображающий функции работников;
- д) функциональный подход.



7. Если необходимо построить и отобразить модель процесса в виде набора объектов, соответствующих объектам реального мира и взаимодействующих между собой посредством посылки сообщений, то используют:

- а) объектно-ориентированный подход;
- б) управленческий подход;
- в) подход управления процессом, как объектом исследования
- г) функционально-объектный подход;
- д) подход функционального моделирования объекта исследования

8. Если необходимо отобразить связь между различными бизнес-процессами и их взаимодействия, то используют:

- а) бизнес-кейсы;
- б) статистическую информацию;
- в) таблицы отчётности;
- г) процессные карты;
- д) модели «как есть».

9. Если необходимо детально описать процесс и отразить его ход, действия, роли, движение документов, а также точки возможной оптимизации, то используют:

- а) диаграммы и графики;
- б) временные функции;
- в) показатели центра распределения;
- г) модели «как есть»;
- д) процессные карты.

10. Метод самооценки используют для:

- а) оценки качества работы отдельных работников фирмы;
- б) выбора руководителя подразделения;
- в) подбора соискателей для работы в организации;
- г) выявления сильных и слабых сторон в организации процессов на предприятии.

11. Для выявления сильных и слабых сторон организации бизнес-процессов используют:

- а) метод составления структур;
- б) метод анализа трендов;
- в) метод персональных данных;
- г) метод квалиметрии;
- д) матричный метод.

12. Для установления наиболее важных факторов, влияющих на качество бизнес-процесса используют:

- а) метод квалиметрии;
- б) статистический метод анализа;
- в) метод расчёта показателей центра распределения
- г) метод составления структур;
- д) метод ABC-анализа.

13. Обработка количественных показателей, характеризующих бизнес-процесс осуществляется методами:

- а) расчёта статистических показателей центра распределения и вариации;
- б) балльной оценки;
- в) расчёта абсолютных и относительных величин;
- г) расчёта аналитических коэффициентов;
- д) матричных соотношений.

14. Обработка качественных показателей, характеризующих бизнес-процесс осуществляется методами:

- а) экспертных оценок;
- б) весовых коэффициентов;
- в) системных средних;
- г) относительных средних;
- д) показателей центра тяжести.

15. Если необходимо провести анализ клиентской базы торгового предприятия, реализующего одежду и обувь, то используют следующие группировки:

- а) по месту работы клиентов
- б) по их отношению к компании;
- в) по количеству детей в семье;
- г) по полу и возрасту;
- д) по месту жительства.

16. Если необходимо графическое отображение хода бизнес-процесса, то используют:

- а) гистограммы
- б) номограммы;
- в) сетевые модели;
- г) цветные сети Петри;
- д) кривые Лоренца.

17. При создании модели функций процесса на диаграмме отображаются:

- а) основные функции процесса, входы, выходы, управляющие воздействия и устройства, взаимосвязанные с основными функциями;
- б) два вида моделей: описание потока работ и описание состояний перехода объектов.

- в) все функции процесса, взаимосвязь между ними и выходные параметры каждого процесса;
- г) рисуют цветные сети Петри и наносят основные параметры процессов;
- д) рисуют сетевые модели, где вершинами служат виды работ по процессам.

18. При создании «поведенческой» модели процесса осуществляют графическое отображение:

- а) потока работ с описанием состояний перехода объектов;
- б) состояний перехода объектов;
- в) сетевой граф потока работ;
- г) потока работ с помощью цветных сетей Петри;
- д) состояний объекта в момент перехода к следующему процессу.

19. Если требуется отобразить графически множество характеристик процесса, то используют:

- а) объектно-ориентированный метод моделирования процессов, позволяющий моделировать отдельные статические или динамические аспекты процесса;
- б) экономико-математический метод моделирования, позволяющий установить взаимосвязь между параметрами процесса в стоимостном выражении;
- в) матричный метод, позволяющий установить взаимосвязь всех параметров процесса.
- г) метод Дельфи, позволяющий путём организации системы сбора и обработки оценок;
- д) метод критического пути, позволяющий графически отобразить наиболее короткий путь решения проблемы.

20. Если необходимо установить первопричину неудовлетворительного качества процесса, то используют метод:

- а) матричный;
- б) критических соотношений;
- в) анализа коренной причины;
- г) анализа причин несоответствия;
- д) Дельфи

Рейтинг-кнтроль № 3.

1. Крупная гостиничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате оценки конкурентных преимуществ услуги. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей. Выберите те показатели, которые обеспечивают преимущества фирме и

не требуют улучшения

Матрицы показателей для шести мер

- а) 5, 6;
- б) 2, 3
- в) 1, 4;
- г) 4, 5.

2. В таблице представлена матрица тестирования критериев.

Таблица

Матрица тестирования критериев

Факторы	Вес (степень влияния)				Процессы	Общая оценка
1						
2						
3						
...						
п						
1	0,25	3	9	9		
2	0,30	1	3	2		
3	0,20	2	1	3		
4	0,15	9	3	6		
5	0,15	4	2	6		
Итого по процессам 1,00						

Рассчитайте интегральную оценку качества процессов. Сделайте выводы.

- а) 12,75
- б) 14,12
- в) 63,0
- г) 13,75

3. Диаграмма Парето может быть построена на основе:

- а) данных контрольного листка;
- б) графического отображения динамики процесса;
- в) статистического анализа причин;
- г) данных статистической отчётности предприятия

4. Метод анализа коренной причины («пять почему») применяется для:

- а) выявления причин снижения объёмов продаж;
- б) построения динамики процесса во времени;
- в) построения диаграммы Фейхтвангера;
- г) построения диаграммы Остина.

5. На основе качественного графа связей можно установить:

- а) как связаны между собой отделы фирмы;
- б) эффективность работы сотрудников отдела;
- в) какие обнаружались основные причины рассматриваемой проблемы и что необходимо предпринять руководителям компании;
- г) как а) и б)

6. Для оценки направления развития фирмы по указанным критериям (см рисунок), опишите варианты, подлежащие оценке:

- а) 1 и 2
- б) 1, 1.1 и 1, 2.1
- в) 1, 1.1; 1,1.2; 2, 2.1; 2,2.2
- г) 2, 1.1; 2, 2.1; 1, 2.1, 2,2.2

7. Провести анализ диаграммы «паутины», представленной на рисунке и сделать выводы:

- 1) Принесли ли желаемые результаты усилия по снижению затрат?
- 2) Использован ли полностью этот потенциал?
- 3) Надо ли начинать совершенствовать этот процесс?

Ответы оценивать как: да – 1, нет – 0;

Рис. Диаграмма «паутина» для измерителей основных показателей процесса

- а) 0,1,0;
- б) 0,0,1;
- в) 1,1,0;
- г) 1,1,1

8. Крупная гостиничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате самооценки. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей, которая учитывала следующие шесть показателей:

- 1. Перспективная и гибкая разработка услуги; 2. Время оказания;
- 3. Качество услуги; 4. Ценообразование;
- 5. Возможность снижения затрат; 6. Предоставление сопутствующих услуг.

Графически матрица представлена на рисунке.

Какое решение должна принять компания?

- а) 2, 4, 6
- б) 1, 4, 5
- в) 1, 3, 4
- г) 3, 2

Рис. Матрицы показателей для шести мер

9. Крупная розничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате самооценки. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей, которая учитывала следующие шесть показателей:

- 1. Перспективная и гибкая разработка услуги; 2. Ценообразование
- 3. Возможность предоставления дополнительных услуг;
- 4. Время оказания услуги; 5. Возможность снижения затрат; 6. Качество услуги.

Рис. Матрицы показателей для шести мер

- а) 5, 6
- б) 4, 1
- в) 5, 6;
- г) 2, 3

10. Большая корпорация, имевшая в штате 5 менеджеров-консультантов, приступила к проекту улучшения обслуживания клиентов, обратившихся для покупки партии товара. Было решено воспользоваться методом выявления критического инцидента. Всем менеджерам-консультантам было предложено описать инциденты, имевшие место за последний месяц, которые повлияли на качество обслуживания и поставили в затруднительное положение администратора. Результаты опроса были рассортированы по частоте повторения инцидентов.

- 1 – нет менеджера; 2 – некому обслуживать;
- 3 – нет нужного товара; 4 – плохая комплектация продукта

Рис. Критические инциденты в туристской фирме

На что должны быть направлены усилия фирмы?

- а) 4, 3
- б) 2, 3
- в) 1, 2

г) 1, 4

11. Flow Chart Diagram представляет:

- а) диаграмму потока работ;
- б) диаграмму потока данных
- в) диаграмму процессов;
- г) диаграмму Флинта

12. Data Flow Diagram представляет:

- а) дату начала заселения туристов;
- б) диаграмму потока туристов;
- в) диаграмму потока данных
- г) диаграмму динамики процесса.

13. Role Activity Diagram представляет

- а) диаграмму ролей работников в процессе обслуживания клиентов;
- б) диаграмму потока клиентов для обслуживания;
- в) активную диаграмму клиентов;
- г) диаграмму активизации клиентов.

14. Графическая модель согласования действий между структурными единицами компании – оптовой организации должна содержать информацию:

- а) о конкурентах;
- б) об организационно-правовой форме;
- в) о маршрутах поставок;
- г) о составе структурных подразделений и их функциях.

15. Общая схема – графическая модель согласования действий между структурными единицами компании – торговой организации должна содержать информацию:

- а) об организационно-правовой форме фирмы;
- б) о маршрутах поставок;
- в) о контрагентах-поставщиках;
- г) о рекламных агентствах.

16. Используя метод оптимизации бизнес-процессов для согласования результатов работ бизнес-процесса с требованиями потребителей (см рис.), комплекс мер (по шагам) по совершенствованию бизнес-процесса должен быть направлен на:

- а) обеспечение взаимодействия клиента с поставщиком ресурса;
- б) правильное оформление документов, передаваемых клиенту;
- в) обеспечение качества внутренней среды;

г) обеспечение связи с общественностью

Рис. Модель формирования требований по схеме "Поставщик-производитель-клиент"

17. Изучить график динамики показателей (см рис.) определить общую тенденцию в состоянии фирмы.

- а) устойчивый рост;
- б) отсутствие развития;
- в) застой;
- г) выживание.

Рис.1. Тренды, выявленные при самооценке

18. По результатам оценки параметров бизнес-процесса установлено, что 10 % его операций попадают в первый квадрант (не важно»), 40 % - во второй квадрант («перебор»), 30 % - в третий (всё в порядке»), остальная часть в четвёртый (см рис.). Сделайте выводы о качестве процесса. В расчётах принять среднее значение квадранта.

Рис. Пример построения матрицы показателей

- а) неудовлетворительное состояние;
- б) нормальное состояние;
- в) кризисное состояние;
- г) состояние не требует улучшений

19. Используя принцип Парето, установить по следующим данным основные направления совершенствования работы фирмы

Причина брака	процент брака
1. Несовершенство организации работ при оказании гостиничной услуги	15,3
2. Невыполнение условий договора сторонними поставщиками	10,2
3. Нарушение технологии при оказании услуги	45,5
4. Недостаток квалификации работника	18,0
5. Некачественное оборудование и инструмент	11,0

- а) 1,3,4;
- б) 1, 2;
- в) 1,2,5;



г) 2,5.

20. Туристское предприятие рассматривает два варианта стратегий: стратегию функционирования (выживания) и стратегию развития (роста). Из перечисленных направлений отберите те, которые могут быть использованы при реализации обеих стратегий.

- а) сокращение издержек;
- б) демпинг цен;
- в) увеличение объёмов производства;
- г) сокращение выпуска продукции

### **Регламент проведения и оценивание лабораторных работ**

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Моделирование процессов в туризме» предполагается выполнение лабораторных работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### **Регламент проведения мероприятия**

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности лабораторной работы	170 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну лабораторную работу)	180 мин.

### **Критерии оценки лабораторных работ**

Оценка	Критерии оценивания
<b>5 баллов</b>	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
<b>4 балла</b>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
<b>3 балла</b>	Задания выполнены частично.
<b>2 балла</b>	Задание не выполнено.

**Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)**

Рейтинг-контроль 1	Тест 15 вопросов. 2 задачи	5
Рейтинг-контроль 2	Тест 15 вопросов, 2 задачи	15
Рейтинг-контроль 3	Тест 15 вопросов.	15
Посещение занятий студентом	Выполнение заданий	5
Дополнительные баллы (бонусы)	За оригинальность мышления	15
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий по СРС	15

**Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Моделирование процессов в туризме»**

Методические материалы для проведения промежуточной аттестации расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=806>

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Моделирование процессов в туризме»**

Оценочные средства для промежуточной аттестации расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=806>

ПК-6.1: Анализирует и обрабатывает научно-техническую и рыночную информацию в области туристской деятельности

Блок 1– знать: теоретические основы анализа и обработки научно-технической и рыночной информации

1. Понятие бизнес-процесса. Цель моделирования бизнес-процесса
2. Классификация бизнес-процессов в туристском предприятии
3. Организационное проектирование бизнес-процессов предприятий туризма и рекреации
4. Документирование бизнес-процесса
5. Особенности анализа и оценки деятельности туристского предприятия
6. Основные подходы к изучению конкурентов и клиентов предприятий туризма и рекреации
7. Методы моделирования БП
8. Согласование результатов работ бизнес-процесса с требованиями клиентов
9. Анализ трендов в процессе самооценки
10. Диаграмма-паутина: методы построения и область применения
11. Матрица показателей: методы построения и анализа
12. Тестирование критериев. Методы тестирования
13. Выявление критического инцидента
14. Контрольный листок: этапы составления, область использования

15. Диаграмма Парето: область применения и результаты
16. Диаграмма причин и результатов (Схема Исикавы «рыбий скелет»)
17. Карта процесса – схема совершенствования бизнес-процесса
18. Анализ конкретной причины. Составление «пяти почему»
19. Поле корреляции. Диаграмма рассеивания. Цель построения. Область использования
20. Качественные и количественные графы связи. Принципы построения
21. Структурные инструменты совершенствования. Построение дерева целей
22. Организационные инструменты совершенствования. Анализ добавленной ценности. Сокращение времени цикла.
23. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса
24. Статистический контроль качества процессов
25. Построение контрольных карт. Типы контрольных карт. Область использования.
26. Методы анализа затрат по обеспечению качества процессов

1. Моделирование - это:

- а) процесс замены реального объекта (процесса, явления) моделью, отражающей его существенные признаки с точки зрения достижения конкретных целей;
- б) процесс неформальной постановки конкретной задачи;
- в) процесс замены реального объекта (процесса, явления) другим материальным или идеальным объектом.

2. Модель – это:

- а) фантастический образ реальной действительности;
- б) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его пространственно-временные характеристики;
- в) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его существенные характеристики;
- г) описание изучаемого объекта средствами изобразительного искусства;
- д) информация о несущественных свойствах объекта.

4. Математическая модель объекта – это:

- а) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала;
- б) описание в виде схемы внутренней структуры изучаемого объекта;
- в) совокупность данных содержащих информацию о количественных характеристиках объекта и его поведения в виде таблицы;
- г) совокупность записанных на языке математических формул, отражающих те или иные свойства объекта-оригинала или его поведение;

д) последовательность информационных потоков.

5. Процесс построения модели, как правило, предполагает:

- а) описание всех свойств изучаемого объекта;
- б) выделение наиболее существенных с точки зрения решаемой задачи свойств объекта;
- в) выделение свойств объекта безотносительно к целям решаемой задачи;
- г) описание всех пространственно-временных характеристик изучаемого объекта;
- д) выделение весьма ограниченного числа признаков изучаемого объекта.

6. Бизнес-процесс – это:

- а) ряд шагов по созданию бизнеса;
- б) процесс управления деньгами;
- в) логически завершенная цепочка взаимосвязанных и повторяющихся видов деятельности бизнес-единицы;
- г) переработка ресурсов различного вида в готовую продукцию;
- д) процесс управления невязаносвязанными потоками людей.

7. Системный подход к управлению процессами – это:

- а) методология исследования объектов как систем;
- б) управление системой показателей работы предприятия;
- в) управление работой сотрудников;
- г) деятельность по изучению требований клиентов;
- д) деятельность по заключению договоров купли-продажи.

8. Модель бизнес-процесса – это:

- а) совокупность данных, обработанных и представленных в виде графиков;
- б) совокупность данных в виде таблиц и диаграмм;
- в) его формализованное описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия.
- г) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала
- д) представление процесса в виде словесного его описания.

9. Управленческие бизнес-процессы – это:

- а) процессы, которые обеспечивают выживание, конкурентоспособность и развитие компании. Например: управление стратегией, маркетинг, управление персоналом;
- б) процессы, приносящие прибыль Компании.
- в) процессы, которые поддерживают инфраструктуру Компании.
- г) основные и создающие ценности процессы предприятия;
- д) процессы, которые позволяют создать цепочку ценности в основном и во

вспомогательном процессах на новом уровне показателей.

10. Рисунки, карты, чертежи, диаграммы, схемы, графики представляют собой:

- а) табличные информационные модели;
- б) математические модели;
- в) натурные модели;
- г) графические информационные модели;
- д) иерархические информационные модели.

11. Система процессного управления определяет:

- а) источник информации о процессе;
- б) субъекта управления процессом;
- в) объекты управления, состав работ по процессу, субъекты управления;
- г) порядок управления деятельностью компании как сетью взаимосвязанных бизнес-процессов;
- д) системный подход к управлению и его суть.

12. Создание системы процессного управления включает следующие этапы:

- а) идентификацию бизнес-процессов
- б) создание регламентирующей документации и схем бизнес-процессов
- в) моделирование затрат по процессу;
- г) обучение сотрудников методам работы с клиентами;
- д) контроль затрат, возникающих при реализации бизнес-процессов

13. Результатами внедрения системы процессного управления могут быть:

- а) повышение качества обслуживания клиентов;
- б) улучшение связей с конкурентами;
- в) повышение управляемости компании в целом и подразделений в частности;
- г) увеличение объёмов закупки ресурсов;
- д) исключение ненужных действий в работе сотрудников.

14. Модель бизнес-процесса должна содержать следующие сведения о нём:

- а) набор составляющих процесс шагов — бизнес-функций;
- б) порядок выполнения бизнес-функций;
- в) механизмы взаимодействия с конкурентами;
- г) ответственных за каждый заключённый контракт;
- д) входящие документы/информацию, исходящие документы/информацию;

15. При проектировании процессов туристского предприятия учитывают следующие составляющие:

- а) число фирм, работающих в каждом рыночном сегменте;
- б) характер и направления деятельности;
- в) экономический потенциал фирмы;

- г) стратегия и тактика деятельности конкурентов;
- д) уровень менеджмента;

16. Служебные бизнес-процессы это:

- а) процессы которые служат удовлетворению запросов клиентов;
- б) процессы государственных служб занятости;
- в) процессы, которые поддерживают инфраструктуру фирмы;
- г) процессы, направленные на поддержание взаимоотношений с государственными органами власти.

17. Сравнительный бенчмаркинг – это:

- а) наблюдение за выполнением обязательств сторонами по договору;
- б) контроль качества оказания услуг по договору;
- в) выполнение работ, определяемых как сопутствующие услуги;
- г) сравнительный анализ работы фирмы с фирмами-аналогами или конкурентами;
- д) наблюдение за ходом бизнес-процесса.

18. Первичные процессы – это:

- а) процессы возникающие в начале создания услуги;
- б) процессы, которые являются самыми важными для клиентов;
- в) процессы которые требуют наибольших затрат времени;
- г) основные и создающие ценности процессы компании;
- д) процессы, стоящие на первом месте во всей цепочке формирования услуги

19. Поддерживающие процессы – это:

- а) вспомогательные процессы, не создающие непосредственно добавленной ценности услуге;
- б) процессы, поддерживающие чистоту в офисе фирмы;
- в) процессы, поддерживающие реализацию стратегии фирмы;
- г) процессы, обеспечивающие ход основных процессов;
- д) процессы для поддержания имиджа фирмы.

20. Развивающиеся процессы - это:

- а) процессы, развивающие взаимоотношения с клиентами;
- б) процессы, которые позволят создать цепочку ценности в основном и во вспомогательном процессах на новом уровне показателей
- в) процессы, развивающие взаимоотношения сотрудников фирмы;
- г) процессы развивающие профессиональные качества сотрудников фирмы;
- д) процессы, обеспечивающие инновационный путь развития фирмы.

Блок 2 – уметь: использовать методы анализа и прогнозирования явлений и

процессов в сфере туризма

21. Из перечисленных способов выбрать наиболее эффективные при анализе конкурентной среды фирмы:

- а) опрос работников конкурентов;
- б) анализ клиентской базы;
- в) метод фокус-группы;
- г) применение активных маркетинговых методов Mystery Shopping;
- д) изучение сайтов.

22. Flow Chart Diagram (диаграмма потока работ) – это:

а) отображает передачу информации (данных) от одной операции процесса к другой;

б) графический метод представления процесса в котором операции, данные, оборудование процесса и пр. изображаются специальными символами.

- в) график, отображающий время начала и окончания работ по процессу;
- г) графическое представление перемещения сотрудников по офису;
- д) график выходов работников на работу на месяц.

23. Если необходимо отобразить передачу информации от одной операции к другой, то используют:

- а) диаграмму потока работ
- б) диаграмму потока данных;
- в) интернет-ресурсы;
- г) накопители информации;
- д) диаграмму ролей.

24. Если необходимо отобразить логическую последовательность действий процесса, то используют:

- а) накопители информации;
- б) диаграмму потока работ;
- в) диаграмму ролей;
- д) секторную диаграмму.

25. Если необходимо произвести моделирование процесса с точки зрения отдельных ролей, групп ролей и взаимодействия ролей в процессе, то используют:

- а) диаграмму потока информации и выявления роли её в процессе;
- б) диаграмму передвижения работников в офисе;
- в) диаграмму потока работ по ролям работников
- г) диаграмму ролей, как элементов процесса, выполняющих какую-либо организационную функцию;
- д) диаграмму построенную методом формирования фокус-группы.

26. Если необходимо построить и отобразить модель процесса в виде иерархически взаимосвязанных функций, то используют:

- а) метод моделирования фокус-группы;
- б) объектно-ориентированный подход к моделированию процесса;
- в) графическое отображение функций работников фирмы;
- г) граф, отображающий функции работников;
- д) функциональный подход.

27. Если необходимо построить и отобразить модель процесса в виде набора объектов, соответствующих объектам реального мира и взаимодействующих между собой посредством посылки сообщений, то используют:

- а) объектно-ориентированный подход;
- б) управленческий подход;
- в) подход управления процессом, как объектом исследования
- г) функционально-объектный подход;
- д) подход функционального моделирования объекта исследования

28. Если необходимо отобразить связь между различными бизнес-процессами и их взаимодействия, то используют:

- а) бизнес-кейсы;
- б) статистическую информацию;
- в) таблицы отчётности;
- г) процессные карты;
- д) модели «как есть».

29. Если необходимо детально описать процесс и отразить его ход, действия, роли, движение документов, а также точки возможной оптимизации, то используют:

- а) диаграммы и графики;
- б) временные функции;
- в) показатели центра распределения;
- г) модели «как есть»;
- д) процессные карты.

30. Метод самооценки используют для:

- а) оценки качества работы отдельных работников фирмы;
- б) выбора руководителя подразделения;
- в) подбора соискателей для работы в организации;
- г) выявления сильных и слабых сторон в организации процессов на предприятии.

31. Для выявления сильных и слабых сторон организации бизнес-процессов используют:

- а) метод составления структур;



- б) метод анализа трендов;
- в) метод персональных данных;
- г) метод квалиметрии;
- д) матричный метод.

32. Для установления наиболее важных факторов, влияющих на качество бизнес-процесса используют:

- а) метод квалиметрии;
- б) статистический метод анализа;
- в) метод расчёта показателей центра распределения
- г) метод составления структур;
- д) метод ABC-анализа.

33. Обработка количественных показателей, характеризующих бизнес-процесс осуществляется методами:

- а) расчёта статистических показателей центра распределения и вариации;
- б) балльной оценки;
- в) расчёта абсолютных и относительных величин;
- г) расчёта аналитических коэффициентов;
- д) матричных соотношений.

34. Обработка качественных показателей, характеризующих бизнес-процесс осуществляется методами:

- а) экспертных оценок;
- б) весовых коэффициентов;
- в) системных средних;
- г) относительных средних;
- д) показателей центра тяжести.

35. Если необходимо провести анализ клиентской базы, то используют следующие группировки:

- а) по месту работы клиентов
- б) по их отношению к компании;
- в) по количеству детей в семье;
- г) по полу и возрасту;
- д) по месту жительства.

36. Если необходимо графическое отображение хода бизнес-процесса, то используют:

- а) гистограммы
- б) номограммы;
- в) сетевые модели;
- г) цветные сети Петри;

д) кривые Лоренца.

37. При создании модели функций процесса на диаграмме отображаются:

- а) основные функции процесса, входы, выходы, управляющие воздействия и устройства, взаимосвязанные с основными функциями;
- б) два вида моделей: описание потока работ и описание состояний перехода объектов.
- в) все функции процесса, взаимосвязь между ними и выходные параметры каждого процесса;
- г) рисуют цветные сети Петри и наносят основные параметры процессов;
- д) рисуют сетевые модели, где вершинами служат виды работ по процессам.

38. При создании «поведенческой» модели процесса осуществляют графическое отображение:

- а) потока работ с описанием состояний перехода объектов;
- б) состояний перехода объектов;
- в) сетевой граф потока работ;
- г) потока работ с помощью цветных сетей Петри;
- д) состояний объекта в момент перехода к следующему процессу.

39. Если требуется отобразить графически множество характеристик процесса, то используют:

- а) объектно-ориентированный метод моделирования процессов, позволяющий моделировать отдельные статические или динамические аспекты процесса;
- б) экономико-математический метод моделирования, позволяющий установить взаимосвязь между параметрами процесса в стоимостном выражении;
- в) матричный метод, позволяющий установить взаимосвязь всех параметров процесса.
- г) метод Дельфи, позволяющий путём организации системы сбора и обработки оценок;
- д) метод критического пути, позволяющий графически отобразить наиболее короткий путь решения проблемы.

40. Если необходимо установить первопричину неудовлетворительного качества процесса, то используют метод:

- а) матричный;
- б) критических соотношений;
- в) анализа коренной причины;
- г) анализа причин несоответствия;
- д) Дельфи

ПК-6.2: Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и

процессов в сфере туризма

Блок 3 – владеть: способностью использовать результаты анализа и прогнозирования в моделировании бизнес- процессов в сфере туризма

41. Крупная гостиничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате оценки конкурентных преимуществ услуги. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей. Выберите те показатели, которые обеспечивают преимущества фирме и не требуют улучшения

Матрицы показателей для шести мер

- а) 5, 6;
- б) 2, 3
- в) 1, 4;
- г) 4, 5.

42. В таблице представлена матрица тестирования критериев.

Таблица

Матрица тестирования критериев

Факторы	Вес (степень влияния)			Процессы	Общая оценка
1					
2					
3					
...					
п					
1	0,25	3	9	9	
2	0,30	1	3	2	
3	0,20	2	1	3	
4	0,15	9	3	6	
5	0,15	4	2	6	
Итого по процессам 1,00					

Рассчитайте интегральную оценку качества процессов. Сделайте выводы.

- а) 12,75
- б) 14,12
- в) 63,0
- г) 13,75

43. Диаграмма Парето может быть построена на основе:

- а) данных контрольного листка;
- б) графического отображения динамики процесса;
- в) статистического анализа причин;
- г) данных статистической отчётности предприятия

В таблице представлен контрольный листок причин снижения объёмов продаж.

44. Метод анализа коренной причины («пять почему») применяется для:

- а) выявления причин снижения объёмов продаж;
- б) построения динамики процесса во времени;
- в) построения диаграммы Фейхтвангера;
- г) построения диаграммы Остина.

45. На основе качественного графа связей можно установить:

- а) как связаны между собой отделы фирмы;
- б) эффективность работы сотрудников отдела;
- в) какие обнаружались основные причины рассматриваемой проблемы и что необходимо предпринять руководителям компании;
- г) как а) и б)

46. Для оценки направления развития фирмы по указанным критериям (см рисунок), опишите варианты, подлежащие оценке:

- а) 1 и 2
- б) 1, 1.1 и 1, 2.1
- в) 1, 1.1; 1,1.2; 2, 2.1; 2,2.2
- г) 2, 1.1; 2, 2.1; 1, 2.1, 2,2.2

47. Провести анализ диаграммы «паутины», представленной на рисунке и сделать выводы:

- 4) Принесли ли желаемые результаты усилия по снижению затрат?
- 5) Использован ли полностью этот потенциал?
- 6) Надо ли начинать совершенствовать этот процесс?

Ответы оценивать как: да – 1, нет – 0;

Рис. Диаграмма «паутина» для измерителей основных показателей процесса

- а) 0,1,0;
- б) 0,0,1;
- в) 1,1,0;
- г) 1,1,1

48. Крупная гостиничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате самооценки. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей, которая учитывала следующие шесть показателей:

1. Перспективная и гибкая разработка услуги; 2. Время оказания;
3. Качество услуги; 4. Ценообразование;
5. Возможность снижения затрат; 6. Предоставление сопутствующих услуг.

Графически матрица представлена на рисунке.

Какое решение должна принять компания?

- а) 2, 4, 6
- б) 1, 4, 5
- в) 1, 3, 4
- г) 3, 2

Рис. Матрицы показателей для шести мер

49. Крупная гостиничная сеть определила для себя шесть критических показателей, значения которых были установлены в результате самооценки. Все они показали, что есть потенциал для улучшений всех этих процессов. Однако не было достаточно ресурсов, чтобы начать работу по шести направлениям сразу. Надо было принять решение, с чего начать действия по совершенствованию. Для установления приоритетов была построена матрица показателей, которая учитывала следующие шесть показателей:

1. Перспективная и гибкая разработка услуги; 2. Ценообразование
3. Возможность предоставления оздоровительных услуг;
4. Время оказания; 5. Возможность снижения затрат; 6. Качество услуги.

Рис. Матрицы показателей для шести мер

- а) 5, 6
- б) 4, 1
- в) 5, 6;
- г) 2, 3

50. Большая корпорация, имевшая в штате 5 менеджеров-консультантов, приступила к проекту улучшения обслуживания клиентов, обратившихся для покупки тура. Было решено воспользоваться методом выявления критического инцидента. Всем менеджерам-консультантам было предложено описать инциденты, имевшие

место за последний месяц, которые повлияли на качество обслуживания и поставили в затруднительное положение администратора. Результаты опроса были рассортированы по частоте повторения инцидентов.

1 – нет менеджера; 2 – некому обслуживать;

3 – нет нужного турпакета; 4 – плохо сформировании турпродукт

Рис. Критические инциденты в туристской фирме

На что должны быть направлены усилия фирмы?

а) 4, 3

б) 2, 3

в) 1, 2

г) 1, 4

51. Flow Chart Diagram представляет:

а) диаграмму потока работ;

б) диаграмму потока данных

в) диаграмму процессов;

г) диаграмму Флинта

52. Data Flow Diagram представляет:

а) дату начала заселения туристов;

б) диаграмму потока туристов;

в) диаграмму потока данных

г) диаграмму динамики процесса.

53. Role Activity Diagram представляет

а) диаграмму ролей работников в процессе обслуживания клиентов;

б) диаграмму потока клиентов для обслуживания;

в) активную диаграмму клиентов;

г) диаграмму активизации клиентов.

54. Графическая модель согласования действий между структурными единицами компании – туроператора должна содержать информацию:

а) о конкурентах;

б) об организационно-правовой форме;

в) о туристских маршрутах;

г) о составе структурных подразделений и их функциях.

55. Общая схема – графическая модель согласования действий между структурными единицами компании – турагента должна содержать информацию:

а) об организационно-правовой форме фирмы;

- б) о туристских маршрутах;
- в) о контрагентах-туроператорах;
- г) о рекламных агентствах.

56. Используя метод оптимизации бизнес-процессов для согласования результатов работ бизнес-процесса с требованиями потребителей (см рис.), комплекс мер (по шагам) по совершенствованию бизнес-процесса должен быть направлен на:

- а) обеспечение взаимодействия клиента с поставщиком ресурса;
- б) правильное оформление документов, передаваемых клиенту;
- в) обеспечение качества внутренней среды;
- г) обеспечение связи с общественностью

Рис. Модель формирования требований по схеме "Поставщик-производитель-клиент"

57. Изучить график динамики показателей (см рис.) определить общую тенденцию в состоянии фирмы.

- а) устойчивый рост;
- б) отсутствие развития;
- в) застой;
- г) выживание.

Рис.1. Тренды, выявленные при самооценке

58. По результатам оценки параметров бизнес-процесса установлено, что 10 % его операций попадают в первый квадрант (не важно»), 40 % - во второй квадрант («перебор»), 30 % - в третий (всё в порядке»), остальная часть в четвёртый (см рис.). Сделайте выводы о качестве процесса. В расчётах принять среднее значение квадранта.

Рис. Пример построения матрицы показателей

- а) неудовлетворительное состояние;
- б) нормальное состояние;
- в) кризисное состояние;
- г) состояние не требует улучшений

59. Используя принцип Парето, установить по следующим данным основные направления совершенствования работы фирмы

Причина брака	процент брака
1. Несовершенство организации работ при оказании гостиничной услуги	15,3
2. Невыполнение условий договора сторонними поставщиками	10,2
3. Нарушение технологии при оказании услуги	45,5
4. Недостаток квалификации работника	18,0
5. Некачественное оборудование и инструмент	11,0

- а) 1,3,4;
- б) 1, 2;
- в) 1,2,5;
- г) 2,5.

60. Туроператор рассматривает два варианта стратегий: стратегию функционирования (выживания) и стратегию развития (роста). Из перечисленных направлений отберите те, которые могут быть использованы при реализации обеих стратегий.

- а) сокращение издержек;
- б) демпинг цен;
- в) увеличение объёмов производства;
- г) сокращение выпуска продукции

ФОС для промежуточной (семестровой) аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является экзамен. ФОС промежуточной аттестации состоит из вопросов к экзамену по дисциплине. При необходимости преподаватель может дополнительно провести собеседование по следующим вопросам.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Моделирование процессов в туризме» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой	<b>Высокий уровень</b>



		обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	
66-80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b><i>Продвинутый уровень</i></b>
50-65	«Зачтено»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b><i>Пороговый уровень</i></b>
Менее 50	«Не зачтено»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы