

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»  
(МИ ВлГУ)**

**Кафедра ЭТиМК**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 16.06.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Моделирование процессов в туризме*

**Направление подготовки**

*43.03.02 Туризм*

**Профиль подготовки**

*Технология туристской деятельности*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контакт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
<b>6</b>	<b>108 / 3</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>33,85</b>	<b>74,15</b>	<b>Зач.</b>
<b>Итого</b>	<b>108 / 3</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>33,85</b>	<b>74,15</b>	

**Муром, 2020 г.**

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: изучение современных методов моделирования процессов в туризме и приобретение навыков применения их в практической деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

овладение современными методами моделирования и управления бизнес-процессами в туризме;

овладение средствами реализации современных моделей и программ организации бизнес-процессов в туризме;

овладение современными методами формирования и управления турпродуктом;

овладение современными информационными технологиями, используемыми при моделировании бизнес-процессов в туризме.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Моделирование процессов в туризме» базируется на знаниях, полученных в рамках изучения дисциплин "Статистика в туризме", «Информационные технологии в туристской индустрии», «Туристско-рекреационное проектирование». Основные положения данной дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при подготовке ВКР.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-6 Способен проводить исследования в туристской индустрии	ПК-6.1 Анализирует и обрабатывает научно-техническую и рыночную информацию в области туристской деятельности	Уметь: анализировать и обрабатывать информацию о бизнес-процессах в туризме (ПК-6.1)	тест
	ПК-6.2 Использует методы анализа и прогнозирования явлений и процессов в сфере туризма	Знать: современные методы анализа и прогнозирования процессов в туризме (ПК-6.2)  Владеть: способностью прогнозировать социально-экономических изменения в сфере туризма (ПК-6.2)	

## 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

### 4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

#### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Сущность, классификация и методология моделирование процессов в туризме	6	4		4					17	тестирование
2	Инструменты анализа проблемы управления бизнес-процессами	6	8		8					36	тестирование
3	Инструменты совершенствования	6	4		4					21,15	тестирование
Всего за семестр		108	16		16			1,6	0,25	74,15	Зач.
Итого		108	16		16			1,6	0,25	74,15	

#### 4.1.2. Содержание дисциплины

##### 4.1.2.1. Перечень лекций

##### Семестр 6

*Раздел 1. Сущность, классификация и методология моделирование процессов в туризме*

##### Лекция 1.

Понятие и классификация бизнес-процессов в туристской деятельности (2 часа).

##### Лекция 2.

Анализ и оценка деятельности туристского предприятия. Способы сбора информации (2 часа).

*Раздел 2. Инструменты анализа проблемы управления бизнес-процессами*

##### Лекция 3.

Методы моделирования и интерпретации бизнес-процессов (2 часа).

#### **Лекция 4.**

Самооценка и интерпретация результатов измерений (2 часа).

#### **Лекция 5.**

Методы для выявления сути проблемы (2 часа).

#### **Лекция 6.**

Методы анализа причин возникновения проблемы (2 часа).

#### *Раздел 3. Инструменты совершенствования*

#### **Лекция 7.**

Структурные и организационные инструменты совершенствования. Методика выбора пути достижения цели (2 часа).

#### **Лекция 8.**

Управление качеством процессов и затратами на его обеспечение (2 часа).

### **4.1.2.2. Перечень практических занятий**

Не планируется.

### **4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

#### **Семестр 6**

*Раздел 1. Сущность, классификация и методология моделирование процессов в туризме*

#### **Лабораторная 1.**

Применение методов анализ факторов, влияющих на результаты работы фирмы (4 часа).

*Раздел 2. Инструменты анализа проблемы управления бизнес-процессами*

#### **Лабораторная 2.**

Методы оценки вариантов стратегического развития фирмы (4 часа).

#### **Лабораторная 3.**

Моделирование показателей работы фирмы и обеспечение конкурентных преимуществ (4 часа).

*Раздел 3. Инструменты совершенствования*

#### **Лабораторная 4.**

Применение метода структурирования функций качества в анализе бизнес-процессов (4 часа).

### **4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

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.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

#### **4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

#### **4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

### **5. Образовательные технологии**

На лекционных и лабораторных занятиях используются традиционные формы их проведения с элементами активных форм обучения, таких, как:

Проблемная лекция – форма учебной работы, в рамках которой новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска её решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Доклад – это развернутое устное сообщение на какую-либо тему, сделанное публично. Он является разновидностью самостоятельной научной работы студента, часто применяется на семинарах. Работая над докладом, студент закрепляет полученный на лекциях материал, приобретает научно-исследовательские умения, а также приобретает опыт публичного выступления.

Моделирование – исследование объектов познания на их моделях, построение и изучение моделей реально существующих предметов (явлений, процессов) для их определения либо улучшения их характеристик, рационализации способов их построения, управления ими и прогнозирования.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, разделенных на три блока: простые тестовые задания, усложненные задания и сложные творческие задания. Опрос и оценивание результатов автоматизированы.

### **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

### **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

#### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Сальникова, К. В. Практические основы статистики и эконометрического моделирования : учебное пособие / К. В. Сальникова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 385 с. — ISBN 978-5-4497-0427-6. — Текст : электронный - <https://www.iprbookshop.ru/91121.html>

2. Самков, Т. Л. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / Т. Л. Самков. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019.

— 123 с. — ISBN 978-5-7782-3812-1. — Текст : электронный - <https://www.iprbookshop.ru/98794.html>

3. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики : монография / С. В. Фролко, Е. И. Молокова, Д. Г. Бженникова [и др.] ; под редакцией Е. И. Молокова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 274 с. — ISBN 978-5-4487-0431-4. — Текст : электронный - <https://www.iprbookshop.ru/79787.html>

4. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 136 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99351.html> — Режим доступа: для авторизир. - <https://www.iprbookshop.ru/99351.html>

5. Александров, Д. В. Моделирование и анализ бизнес-процессов : учебник / Д. В. Александров. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 227 с. — ISBN 978-5-9908055-8-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61086.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/61086.html>

## **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Математические и инструментальные методы в экономике, бизнесе и менеджменте : коллективная монография / Е. А. Березовская, А. М. Галицына, А. Т. Калмакова [и др.] ; под редакцией С. В. Крюкова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9275-3255-1. — Текст : электронный - <http://www.iprbookshop.ru/100178.html>

2. Молоткова, Н. В. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2123-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/99785.html>

3. Стронгин, Р. Г. Исследование операций и модели экономического поведения : учебное пособие / Р. Г. Стронгин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 244 с. — ISBN 978-5-4497-0660-7. — Текст : электронный - <http://www.iprbookshop.ru/97546.html>

4. Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Назаренко, Д. В. Запороец, О. С. Звягинцева. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 176 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109394.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/109394.html>

5. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. Н. Байдаков, О. С. Звягинцева, А. В. Назаренко [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 180 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76036.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/76036.html>

## **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;

- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

ИОП "MOODLE"

Электронный каталог МИ (филиал) ВлГУ - <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnyi-katalog-mi-filial-vlgu>

Научная электронная библиотека "eLibrary"-Режим доступа: [elibrary.ru](http://elibrary.ru)

Электронно-библиотечная система IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>

«Бизнес-инжиниринговые технологии». Информационный портал компании «БИТЕК» - <http://www.betec.ru>

Система бизнес-аналитики. Компания «Прогноз» - <http://www.prognoz.ru>

Научно-образовательный кластер CLAIM - <http://www.it-claim.ru>

Среда общения профессионалов. Набор статей, методических материалов, практических рекомендаций по технологиям управления, реорганизации бизнес-процессов предприятий - <http://www.Finexpert.ru>

Программное обеспечение:

Google Chrome (Лицензионное соглашение Google)

Microsoft Windows XP (Программа Microsoft Azure Dev Tools for Teaching (Order Number: IM126433))

#### **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)

[mivlgu.ru](http://mivlgu.ru)

[betec.ru](http://betec.ru)

[prognoz.ru](http://prognoz.ru)

[it-claim.ru](http://it-claim.ru)

[Finexpert.ru](http://Finexpert.ru)

[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет компьютерного моделирования

Комплект учебно-методических пособий, 12 компьютеров: Персональный компьютер; проектор SANYO PLC-XU75; экран

Кабинет бизнес-планирования

Комплект учебно-методических пособий; 12 компьютеров E8400/2048Mb/VGA int /320Gb/BenQ19; интерактивная доска SMART BOARD 480 со встроенным проектором V25

#### **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями. Лекционный материал расположен в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=806>

До выполнения лабораторных работ обучающийся изучает соответствующий раздел теории. Перед занятием студент знакомится с описанием заданий для выполнения работы, внимательно изучает содержание и порядок проведения лабораторной работы. Лабораторная работа проводится в компьютерном классе. Обучающиеся выполняют индивидуальную задачу компьютерного моделирования в соответствии с заданием на лабораторную работу. Полученные результаты исследований сводятся в отчет и защищаются по традиционной методике в классе на следующем лабораторном занятии. Необходимый теоретический материал, индивидуальное задание, шаги выполнения лабораторной работы и требование к

отчету приведены в методических указаниях, размещенных на информационно-образовательном портале института.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Методические указания по выполнению самостоятельных работ приведены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=806>

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*  
Рабочую программу составил *доктор техн. наук, профессор Шулятьева Л.И.*\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *ЭТиМК*

протокол № 16 от 20.05.2021 года.

Заведующий кафедрой *ЭТиМК* \_\_\_\_\_ *Панягина А.Е.*

(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 8 от 24.05.2021 года.

Председатель комиссии ФЭМ \_\_\_\_\_ *Терентьева И.В.*

(Подпись)

(Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
**Моделирование процессов в туризме**

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

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 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.

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-контроль № 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 отчетности предприятия

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

- а) выявления причин снижения объемов 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 выберите те, которые могут быть использованы при реализации обеих стратегий.

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

#### **Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов**

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

## **2. Промежуточная аттестация по дисциплине**

### **Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.**

### **Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)**

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 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 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 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.

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 обнаружились 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.

### Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания

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

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>

66-80	«Хорошо»	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	«Удовлетворительно»	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	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b><i>Компетенции не сформированы</i></b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

V1: top

V2: Моделирование процессов в туризме

V3: ПК-6 Способен проводить исследования в туристской индустрии

V4: ПК-6.1 Анализирует и обрабатывает научно-техническую и рыночную информацию в области туристской деятельности

V5: Уметь анализировать и обрабатывать информацию о бизнес-процессах в туризме

I: с флажками; mt=0.2

S: Модель бизнес-процесса должна содержать следующие сведения о нём:

+: набор составляющих процесс шагов — бизнес-функций;

+: порядок выполнения бизнес-функций;

-: механизмы взаимодействия с конкурентами;

-: ответственных за каждый заключённый контракт;

-: входящие документы/информацию, исходящие документы/информацию

I: короткий ответ; mt=0.3

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

+: данных

I: короткий ответ; mt=0.3

S: Подход к управлению процессами, основанный на методологии исследования объектов как систем – называется:

+: системным

I: с переключателями; mt=0.2

S: Объект реинжиниринга – это...



- : оргструктура
- + : бизнес-процессы
- : технологии
- : персонал
- I: с переключателями; mt=0.2
- S: Бизнес-процесс – это:
  - : ряд шагов по созданию бизнеса
  - : процесс управления деньгами
  - + : логически завершённая цепочка взаимосвязанных и повторяющихся видов деятельности бизнес-единицы
  - : переработка ресурсов различного вида в готовую продукцию
  - : процесс управления невязанными потоками людей
- I: короткий ответ; mt=0.3
- S: Формализованное описание бизнес-процесса, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия – это его...
  - + : модель
- I: с переключателями; mt=0.2
- S: Управленческие бизнес-процессы – это:
  - + : процессы, которые обеспечивают выживание, конкурентоспособность и развитие компании. Например: управление стратегией, маркетинг, управление персоналом
  - : процессы, приносящие прибыль Компании
  - : процессы, которые поддерживают инфраструктуру Компании
  - : основные и создающие ценности процессы предприятия
  - : процессы, которые позволяют создать цепочку ценности в основном и во вспомогательном процессах на новом уровне показателей
- I: короткий ответ; mt=0.3
- S: Если необходимо отобразить передачу информации от одной операции к другой, то используют потока..
  - + : данных
- V4: ПК-6.2 Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма
- V5: Знать современные методы анализа и прогнозирования процессов в туризме
- I: с флажками; mt=0.2
- S: Для выявления сильных и слабых сторон организации бизнес-процессов используют:
  - : метод составления структур
  - + : метод анализа трендов
  - : метод персональных данных
  - : метод квалитметрии
  - + : матричный метод
- I: с переключателями; mt=0.2
- S: Для установления наиболее важных факторов, влияющих на качество бизнес-процесса используют:
  - : метод квалитметрии;
  - : статистический метод анализа;
  - : метод расчёта показателей центра распределения
  - : метод составления структур;
  - + : метод ABC-анализа.
- I: с переключателями; mt=0.2
- S: Если необходимо установить первопричину неудовлетворительного качества процесса, то используют метод:
  - : матричный
  - : критических соотношений
  - + : анализа коренной причины
  - : анализа причин несоответствия

-: Дельфи  
 I: с переключателями; mt=0.2  
 S: Если необходимо установить первопричину неудовлетворительного качества процесса, то используют метод:  
 -: матричный  
 -: критических соотношений  
 +: анализа коренной причины  
 -: анализа причин несоответствия  
 -: Дельфи  
 I: короткий ответ; mt=0.2  
 S: Относится ли блок-схема к существующим методологиям описания бизнес-процессов ?  
 +: нет  
 I: короткий ответ; mt=0.2  
 S: Инструмент глобального повышения качества информационных систем – это системный...  
 +: реинжиниринг  
 V5: Владеть способностью прогнозировать социально-экономических изменения в сфере туризма  
 I: короткий ответ; mt=0.4  
 S: Flow Chart Diagram представляет диаграмму:  
 +: потока работ  
 I: с переключателями; mt=0.2  
 S: Data Flow Diagram представляет:  
 -: дату начала заселения туристов  
 -: диаграмму потока туристов  
 +: диаграмму потока данных  
 -: диаграмму динамики процесса  
 I: с переключателями; mt=0.2  
 S: 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.  
 +: сокращение издержек;  
 -: демпинг цен;  
 -: увеличение объёмов производства;  
 -: сокращение выпуска продукции  
 I: с переключателями; mt=0.2  
 S: Предприятием принята концепция «тотального управления качеством». Что это означает?  
 -: резкое увеличение качества выпускаемой продукции  
 -: внедрение контроля качества на каждой операции  
 +: совершенствование существующих бизнес-процессов  
 -: совершенствование системы управления качеством  
 I: короткий ответ; mt=0.4  
 S: Сравнение с внешними эталонами, когда идёт совершенствование путём обучения у других организаций, а именно постоянное измерение и сравнение отдельно взятого процесса с эталонным процессом ведущей организации с целью сбора информации, которая поможет рассматриваемому предприятию определить цель своего совершенствования и провести мероприятия по улучшению работы – это...  
 +: бенчмаркинг  
 I: короткий ответ; mt=0.4  
 S: Деятельность специалиста или целой фирмы, занимающихся стратегическим планированием проекта, анализом и формализацией требований к информационной системе, созданием системного проекта, формированием и обучением рабочих групп и т. д. – это...

+: консалтинг

I: короткий ответ; mt=0.4

S: Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения коренных улучшений основных показателей деятельности предприятия – это...

+: реинжиниринг

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?cmid=49085&cat=26477%2C93388&qpage=0&category=26463%2C23604&qbshowtext=0&qbshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.