

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е. Горюшкина

« 24 » 05 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего и промежуточного контроля
успеваемости обучающихся
по дисциплине

Проектное управление развитием гостиничного бизнеса
(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело, «Гостиничное дело»
(код и наименование ОПОП ВО)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1. КЕЙС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 1. Проектирование концепции развития в сфере гостеприимства

Кейс-задача № 1

Составьте бизнес-план для гостиничного предприятия по обновлению оборудования ресторана с учетом следующих условий:

Гостиничное предприятие планирует обновить оборудование ресторана, чтобы повысить качество обслуживания и удовлетворить потребности гостей.

Бюджет на обновление ограничен, поэтому необходимо выбрать оптимальное соотношение цены и качества оборудования.

Необходимо учесть возможные риски, связанные с заменой оборудования, такие как простои в работе ресторана, изменение спроса на услуги и т. д.

Важно также проанализировать рынок поставщиков оборудования, сравнить предложения и выбрать наиболее выгодные условия сотрудничества.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи учтите:

В процессе разработки бизнес-плана необходимо учесть затраты на обучение персонала работе с новым оборудованием, а также возможные изменения в структуре затрат на обслуживание и ремонт оборудования.

Конечная цель бизнес-плана — определение экономической эффективности обновления оборудования ресторана и сроков окупаемости проекта.

Кейс-задача № 2

Спроектируйте концепцию развития гостиницы «Соловьиная роща» г. Курск на ближайшие 3 года.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи:

Изучите историю и развитие гостиницы «Соловьиная роща» в Курске. Проанализируйте основные тенденции и факторы, влияющие на гостиничный бизнес в городе.

Исследуйте конкурентов и их стратегии на рынке гостиничных услуг. Оцените сильные и слабые стороны гостиницы «Соловьиная роща».

Проведите SWOT-анализ гостиницы и определите возможности и угрозы для её развития.

Изучите мнение гостей и сотрудников гостиницы об уровне обслуживания, сервисе и комфорте.

Разработайте рекомендации по улучшению и оптимизации работы гостиницы «Соловьиная роща» для достижения устойчивого развития и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Кейс-задача № 3

В вашем распоряжении находится санаторий, построенный в 70-е годы прошлого века. Он расположен в живописном месте, обладает хорошей лечебной базой, но инфраструктура и номерной фонд устарели. Вам нужно провести реновацию санатория советской эпохи. Бюджет на реновацию ограничен.

Задача: разработать концепцию развития санатория, которая позволит привлечь новых клиентов и повысить конкурентоспособность, учитывая:

- Целевую аудиторию: семьи с детьми, люди среднего возраста, пенсионеры.

- Тренды: экологичность, ЗОЖ, digital-детокс, персонализация услуг.

- Ограничения: бюджет, историческая ценность здания.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:

Какую целевую аудиторию выбрать приоритетной и почему?

Какие услуги необходимо добавить или модернизировать?

Как использовать историческую ценность здания в концепции?

Какие digital-технологии можно внедрить для повышения эффективности работы и привлечения клиентов?

Кейс-задача № 4

Курская область и город Курск славятся своими кулинарными традициями, но используется этот потенциал региона для привлечения туристов, а значит и потенциальных гостей отелей, очень слабо.

Задача: разработать концепцию развития гастрономического туризма в Курском регионе, включающую:

- Формирование уникального предложения: какие блюда и продукты станут "визитной карточкой" региона?

- Развитие инфраструктуры: какие объекты (рестораны, кафе, фермерские хозяйства) необходимо создать или модернизировать?

- Продвижение: как привлечь туристов, интересующихся гастрономией?

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:

Как интегрировать гастрономический туризм с другими видами туризма в регионе?

Как вовлечь местное население в развитие гастрономического туризма?

Какие мероприятия (фестивали, мастер-классы) можно проводить для привлечения туристов?

Кейс-задача № 5

Вы - девелопер, планирующий построить отель в городе Курске. Вы хотите, чтобы он был инновационным и отвечал всем потребностям путешественников будущего.

Задача: разработать концепцию отеля будущего, учитывая:

- Технологические тренды: искусственный интеллект, интернет вещей, робототехника.

- Изменения в потребительском поведении: персонализация, экологичность, стремление к уникальному опыту.

- Новые форматы размещения: коворкинги, коливинги, капсульные отели.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:

Какие технологии можно использовать для создания "умных" номеров и общественных зон?

Как обеспечить персонализированный подход к каждому гостю?

Как сделать отель экологичным и энергоэффективным?

Кейс-задача № 6

Вы управляете хостелом в г. Курске. Конкуренция пока не очень высокая, но вы беспокоитесь о долгосрочном развитии вашего бизнеса и его процветании. Гости вашего хостела в основном останавливаются на короткий срок.

Задача: разработать стратегию повышения лояльности гостей, которая позволит увеличить количество повторных бронирований и получить положительные отзывы.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:

Какие бонусные программы можно предложить гостям?

Как создать дружелюбную и уютную атмосферу в хостеле?

Как использовать социальные сети для взаимодействия с гостями?

Кейс-задача № 7

Недавняя пандемия COVID-19 сильно ударила по гостиничному бизнесу. Сегодня наш регион является приграничным регионом и должен отвечать вызовам СВО.

Задача: разработать концепцию адаптации одной из гостиниц города Курска (по выбору студента) к новым реалиям, учитывая:

- Новые требования безопасности: дезинфекция, социальное дистанцирование, угроза атаки БПЛА.
- Изменения в потребительском поведении: снижение деловой активности, рост популярности внутреннего туризма.
- Цифровизацию: онлайн-бронирование, бесконтактное обслуживание.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:

Как обеспечить безопасность гостей и персонала?

Какие новые услуги можно предложить, чтобы привлечь клиентов?

Как использовать цифровые технологии для оптимизации работы гостиницы?

Кейс-задача № 8

Проведите анализ основных факторов, влияющих на тенденции развития гостиничных предприятий Курского региона.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи:

1. Определите внешние факторы:

- политико-правовые: законодательство, регулирование, поддержка туризма;
- факторы безопасности путешествий: санитарные условия, охрана правопорядка;
- экономико-финансовые: инфляция, безработица, доступность кредитов;
- социально-демографические: возраст, образование, доходы населения;
- культурные: традиции, обычаи, ценности общества;
- инфраструктурно-технологические: развитие транспорта, связи, информационных технологий.

2. Определите внутренние факторы:

- организация и управление предприятием;
- маркетинг и продвижение услуг;
- качество предоставляемых услуг;
- уровень сервиса и обслуживания;
- ценообразование и политика скидок;

- инновации и технологическое развитие.

3. Изучите влияние каждого фактора на деятельность предприятия и его тенденции развития.

4. Определите ключевые факторы, которые оказывают наибольшее влияние на успех предприятия.

5. Разработайте стратегию для управления этими факторами и повышения эффективности развития гостиничного предприятия.

Кейс-задача № 9

Разработайте систему развития конкурентных преимуществ для одного из гостиничных предприятий г. Курска.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи нужно пройти следующие этапы:

1. Аналитический этап:

- определите ключевые факторы успеха гостиничного предприятия (например, местоположение, уровень комфорта, разнообразие услуг, качество обслуживания и т. д.);

- проведите анализ конкурентов и их конкурентных преимуществ;

- оцените сильные и слабые стороны вашего предприятия.

2. Формирующий этап:

- определите основные направления развития конкурентных преимуществ (например, улучшение качества услуг, расширение ассортимента, оптимизация процессов и т. д.);

- разработайте стратегию развития, учитывая результаты анализа и приоритеты предприятия;

- определите необходимые ресурсы и инвестиции для реализации стратегии.

Кейс-задача № 10

Составьте PEST-анализ (карта трендов) и опишите все параметры этого анализа: факторы, риски, действия (даются обоснованные рекомендации по преодолению отрицательных факторов и приводятся инсайты, как в гостиницах настроить процесс трендвотчинга).

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

В ходе решения задачи:

Разработайте комплекс практических рекомендаций гостиничному предприятию на предстоящие 3-5 лет на основе возможных изменений факторов макросреды (таблица 1).

Таблица 1 - PEST-анализ и рекомендации по преодолению отрицательных факторов

Факторы PEST	Факторы, определяющие возможности и угрозы	Перспективы	Действия/рекомендации

P.S.: Выбрать 5-7 трендов, которые будут максимально влиять на гостиничный бизнес г. Курска и заполнить таблицу.

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6 баллов выставляется обучающемуся, если задачи решены правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

4 балла выставляется обучающемуся, если при решении задач допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

3 балла выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены грубые ошибки.

1.2. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Проектирование концепции развития в сфере гостеприимства

- 1 Объектами стратегического управления являются:
 - а) производство
 - б) мотивация
 - в) маркетинг
 - г) различные виды стратегий организации

- 2 Основной целью деловой стратегии является:
 - а) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации
 - б) расширение портфеля ценных бумаг
 - в) определение работ в подразделениях организации
 - г) совершенствование структуры управления

- 3 Стратегическое управление содержит следующие функции:
 - а) планирование, организация, руководство и контроль
 - б) прогнозирование, планирование, организация, координацию, учет, контроль, анализ и мотивацию

- в) социальное планирование, координация, контроль и мотивацию
 - г) все вышеперечисленные
- 4 Основной целью концепции постоянных усовершенствований гостиничного комплекса является:
- а) Достижение устойчивых конкурентных преимуществ
 - б) Расширение портфеля ценных бумаг
 - в) Определение работ в подразделениях гостиничного комплекса
 - г) Совершенствование структуры управления
- 5 Если преобладает ценовая конкуренция, более эффективной будет стратегия:
- а) лидерства по издержкам
 - б) дифференциации гостиничного продукта
 - в) применения инноваций
 - г) дифференциации
- 6 Выберите стратегические показатели, влияющие на оценку эффективности
- а) управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания:
 - б) текучесть, заработная плата, понесенные расходы на привлечение персонала, выслуга лет, удовлетворение потребностей гостей
 - в) текучесть, рейтинг отеля, валовый доход
 - г) привлечение персонала, удовлетворение потребностей гостей
 - д) конкурентоспособность гостиницы, сегментация рынка
- 7 Заданный вектор развития с точки зрения стратегических намерений и объектов бизнеса – это ...
- а) стратегия развития бизнеса
 - б) стратегия управления бизнесом
 - в) стратегическое планирование
 - г) стратегическое управление
- 8 Процесс каскадирования стратегии, целей компании для каждого уровня организации от самого высокого до самого низкого:
- а) управление по целям
 - б) целеполагание
 - в) каскадирование целей
 - г) декомпозиция

9 Установите соответствие понятия и определения:

1. Миссия	а. Это намерения деятельности бизнеса, способы взаимодействия с внешней средой по достижению целей и обеспечению устойчивого развития.
-----------	--

2. Видение	б. Это перспектива, целевые координаты состояния гостиницы в будущем
3. Стратегия	в. Представление гостиницей своего предназначения в обществе
4. Принцип	г. Правило, не нуждающееся в дальнейшем обосновании.

- 10 Дайте определение концепции развития _____
- 11 Назовите ключевые показатели эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания:
- Стратегия, миссия, видение, цель
 - SMART, SWOT, PAST
 - ВМП, ВВП, ВНП
 - RevPar, RevPac, RR
- 12 Диагностика проблемы решения предусматривает оценку ситуации:
- сопоставление фактического состояния объекта управления с требуемым
 - сбор информации, всесторонний анализ и оценкиситуации и формулирование проблемы
 - коллективная экспертная оценка, которая обеспечивает большую обоснованность и, как правило, большую эффективность принимаемых решений
 - определяются лучшие решения по таким параметрам, как сроки окупаемости капиталовложений, прирост доходов и прибыли, минимизация издержек и т. п.
- 13 С помощью какого метода можно провести оценку уровня конкурентоспособности, имеющихся ресурсов и конкретных возможностей организаций сферы гостеприимства и общественного питания?
- SMART
 - SWOT
 - PEST
 - Все ответы верные
- 14 Назовите один из важных этапов стратегического бизнес - планирования в гостиничном бизнесе:
- Анализ внешней среды
 - Анализ внутренней среды
 - Целеполагание
 - Миссия
- 15 К стратегическим целям не относятся:
- более быстрый рост доходов

- б) улучшение обслуживания клиентов
- в) повышение репутации отеля среди клиентов
- г) повышение качества услуг

16 Укажите порядок разделов плана проекта согласно методике ЮНИДО:

людовые ресурсы		организация производства и накладные расходы
экономический анализ издержек и прибыли		место осуществления, строительная площадка и экологическая оценка
планирование и сметная стоимость работ по проекту		сырье и материалы
финансовая оценка		анализ рынка и стратегия маркетинга
инженерное проектирование и технология		предыстория и основная идея проекта
резюме исследования		

Шкала оценивания: 6-балльная.

Критерии оценивания:

6 баллов выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 50%.

4 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 40%.

3 балла выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте менее 30%.

1.3. ТЕМЫ (ЗАДАНИЯ) ДЛЯ МИНИ-ПРОЕКТОВ

Тема 2. Проектирование систем межкультурных коммуникаций в гостиничном/ресторанном бизнесе

Мини-проект 1. Разработка тренинга для персонала гостиницы по межкультурной коммуникации (гостиница г. Курска на выбор студента)

Цель: повысить осведомленность персонала гостиницы о культурных особенностях гостей из определенного региона (страны) и обучить навыкам эффективного взаимодействия с ними.

Задания:

1. Выбрать регион России или какую-либо дружественную страну, гости из которой посещают вашу гостиницу (например, Китай, страны Ближнего Востока, Европа).

2. Провести исследование культурных особенностей выбранного региона, уделив внимание:

- особенностям приветствия, обращения, языка тела;
- отношению ко времени, очередям, сервису;
- религиозным обычаям и ограничениям в питании;
- традициям ведения бизнеса, общения с персоналом.

3. Разработать программу тренинга, включающую:

- интерактивные лекции и презентации;
- ролевые игры и симуляции реальных ситуаций;
- разбор кейсов и практические советы;

4. Создать раздаточные материалы: памятки для персонала, глоссарий основных фраз на языке гостей.

Мини-проект 2. Создание многоязычного меню для ресторана при гостинице г. Курска (по выбору студента) с учетом культурных особенностей

Цель: сделать меню ресторана доступным и привлекательным для гостей из разных стран, учитывая их кулинарные традиции и предпочтения.

Задания:

1. Выбрать 3-4 иностранных языка для перевода меню (в зависимости от целевой аудитории ресторана).

2. Обеспечить не только точный перевод названий блюд, но и адаптацию описаний с учетом культурных особенностей:

- использовать знакомые образы и аналогии;
- учитывать уровень формальности языка;
- избегать двусмысленностей и юмора, которые могут быть непонятны.

3. Разработать дизайн меню, учитывающий особенности восприятия информации в разных культурах (например, расположение текста, использование изображений).

4. Протестировать меню на носителях выбранных языков, чтобы убедиться в его понятности и привлекательности.

Мини-проект 3. Разработка программы адаптации для иностранных сотрудников гостиницы/ресторана (по выбору студента)

Цель: помочь новым сотрудникам из других стран адаптироваться к работе в новой культурной среде и успешно интегрироваться в коллектив одного из ресторанов или одной из гостиниц г. Курска.

Задания:

1. Выявить основные трудности, с которыми могут сталкиваться иностранные сотрудники в организации (языковой барьер, культурные различия, бытовые вопросы).

2. Разработать программу адаптации, включающую:

- Языковые курсы или помощь в изучении русского языка;
- Тренинги по межкультурной коммуникации и особенностям корпоративной культуры гостиницы/ресторана;
- Информационные материалы о городе Курске и городах Курской области, транспорте, медицинском обслуживании;
- Определить, кто может быть назначен наставником (из числа опытных сотрудников)

3. Создать систему обратной связи, чтобы отслеживать прогресс адаптации и вовремя оказывать поддержку.

Мини-проект 4. Анализ и оптимизация сайта гостиницы/ресторана г. Курска или Курской области (по выбору студента) для привлечения иностранных туристов

Цель: сделать сайт привлекательным и удобным для пользователей из разных стран, увеличить количество бронирований от иностранных гостей.

Задания:

1. Проанализировать сайты конкурентов, которые успешно работают с иностранными туристами.

2. Выбрать 2-3 иностранных языка для перевода сайта (в зависимости от целевой аудитории).

3. Обеспечить качественный перевод контента сайта, включая:

- Описание номеров/меню;
- Информацию об услугах, местоположении, контактах;
- Систему бронирования.

4. Адаптировать контент сайта с учетом культурных особенностей целевой аудитории:

- Использовать изображения, соответствующие культурным представлениям;
- Учитывать особенности поисковых запросов в разных странах.

5. Протестировать сайт на удобство использования иностранными пользователями.

Мини-проект 5. Кейс-стади: решение конфликтной ситуации, возникшей в результате межкультурного недопонимания

Цель: проанализировать реальную конфликтную ситуацию, возникшую в гостинице/ресторане г. Курска из-за межкультурного недопонимания, и разработать рекомендации по ее разрешению.

Задания:

1. Выбрать реальный кейс (можно найти в статьях, блогах, форумах) или смоделировать ситуацию на основе реальных культурных различий.
2. Детально описать ситуацию: участников, их культурную принадлежность, причину конфликта, действия сторон.
3. Проанализировать причины конфликта с точки зрения межкультурной коммуникации:
 - Какие культурные ценности, нормы, коммуникативные стили привели к недопониманию?
Какие ошибки были допущены участниками конфликта?
4. Разработать пошаговый план разрешения конфликта:
 - Какие коммуникативные стратегии и техники можно использовать?
Какие действия необходимо предпринять для восстановления отношений и предотвращения подобных ситуаций в будущем?
5. Сформулировать рекомендации для персонала по профилактике и разрешению конфликтов, обусловленных межкультурными различиями.

Тема 3. Проектирование персонифицированных услуг в индустрии гостеприимства

Мини-проект 1. Разработка функционала для мобильного приложения по персонализированному обслуживанию в одной из гостиниц Курского региона (по выбору студента)

Цель: улучшить качество обслуживания и удовлетворенность гостей за счет предоставления персонализированного обслуживания через мобильное приложение.

Задания:

1. Проанализировать потребности и предпочтения различных сегментов гостей отеля (бизнес-путешественники, семьи с детьми, пары).
2. Спроектировать функционал мобильного приложения, который позволит гостям:
 - Оформить онлайн-регистрацию заезда и выезда;
 - Выбрать номер с учетом индивидуальных предпочтений (вид из окна, этаж, наличие дополнительных удобств);
 - Заказать дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, room-service);
 - Получать персонализированные рекомендации (рестораны, достопримечательности, мероприятия);
 - Оставлять отзывы и общаться с персоналом отеля.
3. Создать прототип приложения с интуитивно понятным интерфейсом и привлекательным дизайном.
4. Описать, как приложение будет интегрироваться с CRM-системой отеля для сбора и анализа данных о предпочтениях гостей.

Мини-проект 2. Создание персонализированных рекомендаций для гостей ресторана г. Курска (Курской области) на основе анализа данных (по выбору студента)

Цель: повысить лояльность гостей и средний чек за счет предложения релевантных блюд и напитков.

Задания:

1. Определить, какие данные о гостях ресторан может собирать и анализировать (история заказов, предпочтения в еде, аллергии, особые пожелания).

2. Разработать алгоритм, который будет формировать персонализированные рекомендации для гостей:

- Предлагать блюда, основываясь на истории заказов и рейтингах других гостей со схожими вкусами.

- Учитывать диетические ограничения и аллергии.

- Информировать о специальных предложениях и новинках меню, соответствующих предпочтениям гостя.

3. Выбрать способ донесения рекомендаций до гостя (мобильное приложение, интерактивное меню, рекомендации официанта).

4. Продумать систему обратной связи, чтобы гость мог оценить предложенные рекомендации и скорректировать свой профиль.

Мини-проект 3. Разработка программы лояльности для бизнес-отеля «Аквамарин» г. Курск, основанной на персонализированных вознаграждениях

Цель: повысить лояльность деловых туристов и стимулировать повторные бронирования.

Задания:

1. Проанализировать существующие программы лояльности бизнес-отеля «Аквамарин» г. Курск и выявить их сильные и слабые стороны.

2. Разработать концепцию программы лояльности для деловых туристов, основанной на персонализированных вознаграждениях:

- Предоставлять гостям бонусы и привилегии, соответствующие их индивидуальным предпочтениям (бесплатный завтрак, апгрейд номера, скидки на услуги).

- Разработать систему уровней, которая будет мотивировать гостей на более активное использование услуг отеля.

- Использовать геймификацию для повышения вовлеченности гостей в программу лояльности.

3. Описать, как будет происходить учет индивидуальных предпочтений деловых гостей и начисление персонализированных вознаграждений.

4. Оценить экономическую эффективность программы лояльности.

Мини-проект 4. Создание персонализированных туристических маршрутов с использованием технологий дополненной реальности

Цель: обогатить туристический опыт гостей Курского региона и сделать его более индивидуальным и запоминающимся.

Задания:

1. Выбрать один из городов областного центра для разработки персонализированных туристических маршрутов.

2. Определить целевую аудиторию и ее интересы (история, архитектура, гастрономия, активный отдых).

3. Разработать концепцию приложения дополненной реальности, которое будет:

- Предлагать гостям персонализированные маршруты, основываясь на их интересах и местоположении.

- Отображать на экране смартфона информацию о достопримечательностях, ресторанах, магазинах.

- Предоставлять аудиогиды на разных языках.

- Давать возможность делиться фотографиями и впечатлениями в социальных сетях.

4. Создать прототип приложения с несколькими интерактивными элементами.

Мини-проект 5. Кейс-стади: анализ успешного примера внедрения персонализированного сервиса в индустрии гостеприимства г. Курска

Цель: изучить передовой опыт в максимальном количестве отелей региона и извлечь уроки для внедрения персонализированных услуг в собственном бизнесе.

Задания:

1. Выбрать компанию из сферы гостеприимства, которая успешно внедрила персонализированный сервис (отель, ресторан, туристическое агентство).

2. Собрать информацию о компании и ее подходе к персонализации услуг:

- Какие данные о клиентах компания собирает и анализирует?

- Какие технологии и инструменты используются для персонализации?

- Какие результаты удалось достичь благодаря персонализации?

3. Проанализировать сильные и слабые стороны выбранного кейса.

4. Сформулировать выводы и рекомендации по внедрению персонализированных услуг в собственном бизнесе.

Тема 4. Проектирование системы продвижения услуг гостиничного/ресторанного предприятия

Мини-проект 1. Разработка комплексной digital-стратегии продвижения для бутик-отеля

Цель: повысить узнаваемость бутик-отеля среди целевой аудитории и увеличить количество бронирований через онлайн-каналы.

Задания:

1. Анализ:

- Исследуйте целевую аудиторию бутик-отеля (демография, интересы, поведение онлайн).

- Проанализируйте конкурентов и их digital-стратегии.
- Выявите сильные стороны и уникальные особенности бутик-отеля.

2. Стратегия:

- Определите ключевые каналы digital-продвижения (сайт, соцсети, метапоиск, контекстная реклама, email-маркетинг, работа с блогерами).

- Разработайте контент-план для каждого канала с учетом интересов целевой аудитории (фото, видео, статьи, спецпредложения).

- Сформулируйте уникальное торговое предложение (УТП) для онлайн-кампании.

3. Инструменты:

- Предложите инструменты для отслеживания эффективности digital-стратегии (Google Analytics, Яндекс.Метрика, CRM-система).

- Разработайте систему KPI для оценки результативности (трафик, конверсия, бронирования, ROI).

4. Презентация:

- Представьте разработанную digital-стратегию в виде презентации с описанием каждого этапа, инструментов и ожидаемых результатов.

Мини-проект 2. Создание креативной рекламной кампании для нового ресторана в социальных сетях

Цель: привлечь внимание к открытию нового ресторана, сформировать положительный имидж и стимулировать посещения.

Задания:

1. Концепция:

- Определите ключевую идею и концепцию рекламной кампании, основываясь на формате и кухне ресторана, целевой аудитории.

- Разработайте яркое название и слоган для кампании.

2. Механики:

- Предложите креативные механики для привлечения внимания в соцсетях (конкурсы, розыгрыши, флешмобы, челленджи, маски, AR-фильтры).

- Продумайте систему поощрений для участников (скидки, подарки, приглашения).

3. Визуальный контент:

- Разработайте стиль визуального оформления кампании (фото, видео, иллюстрации) с учетом фирменного стиля ресторана.

- Создайте несколько вариантов рекламных макетов для разных форматов (посты, сторис, баннеры).

4. Оценка эффективности:

- Опишите, как вы будете отслеживать результаты рекламной кампании (охват, вовлеченность, переходы на сайт/в аккаунт, количество бронирований).

Мини-проект 3. Разработка программы лояльности для гостиницы г. Курска с использованием мобильного приложения

Цель: повысить лояльность постоянных гостей отеля и стимулировать повторные бронирования.

Задания:

1. Анализ:

- Исследуйте программы лояльности конкурентов гостиницы.

- Выявите потребности и предпочтения постоянных гостей.

2. Функционал приложения:

- Спроектируйте мобильное приложение для программы лояльности (регистрация, накопление баллов, уровни, каталог вознаграждений, бронирование, отзывы, push-уведомления).

3. Система мотивации:

- Разработайте систему начисления баллов (за бронирования, отзывы, рекомендации, дни рождения).

- Предложите привлекательные вознаграждения (бесплатные ночи, апгрейд номера, скидки, подарки, доступ в лаундж-зоны).

4. Интеграция:

- Опишите, как приложение будет интегрироваться с CRM-системой отеля для персонализации предложений и коммуникации с гостями.

5. Продвижение:

- Разработайте план продвижения мобильного приложения среди гостей сети отелей (на сайте, в соцсетях, при бронировании, на стойке регистрации).

Мини-проект 4. Создание контент-стратегии для продвижения ресторана г. Курска (по выбору студента) на платформе TripAdvisor

Цель: повысить рейтинг ресторана на TripAdvisor, привлечь внимание потенциальных посетителей и увеличить количество положительных отзывов.

Задания:

1. Анализ:

- Изучите принципы работы TripAdvisor и факторы ранжирования ресторанов.

- Проанализируйте профили конкурентов на платформе.

2. Оптимизация профиля:

- Разработайте рекомендации по оптимизации профиля ресторана на TripAdvisor (название, описание, фотографии, меню, информация о заведении, ответы на отзывы).

3. Контент-план:

- Создайте контент-план публикаций для профиля ресторана на TripAdvisor (фотографии блюд, интерьера, команды, отзывы гостей, новости, акции, специальные предложения).

4. Работа с отзывами:

- Разработайте стратегию работы с отзывами (стимулирование отзывов от довольных гостей, оперативные и вежливые ответы на негативные отзывы).

5. Оценка эффективности:

- Опишите, как вы будете отслеживать результаты продвижения на TripAdvisor (рейтинг, количество просмотров, отзывы, количество бронирований).

Мини-проект 5. Кейс-стади: анализ провальной маркетинговой кампании в сфере гостеприимства

Цель: проанализировать ошибки, допущенные в реальной маркетинговой кампании гостиничного/ресторанного предприятия, и разработать рекомендации по их исправлению.

Задания:

1. Выбор кейса: найдите пример неудачной маркетинговой кампании в сфере гостеприимства (можно использовать публикации в СМИ, блоги, форумы).

2. Описание ситуации: детально опишите цели, целевую аудиторию, каналы продвижения, бюджет и результаты кампании.

3. Анализ ошибок: выявите ключевые ошибки, которые привели к провалу кампании (неправильно выбранная целевая аудитория, неэффективные каналы продвижения, слабая креативная идея, недостаточный анализ результатов).

4. Рекомендации: разработайте рекомендации по исправлению допущенных ошибок и улучшению результатов кампании (корректировка целевой аудитории, выбор других каналов продвижения, разработка новой креативной концепции, внедрение системы аналитики).

5. Выводы: сформулируйте выводы о том, какие уроки можно извлечь из проанализированной кампании и как избежать подобных ошибок в будущем.

Мини-проект б. Проектирование системы продвижения услуг гостиничного предприятия

Цель: повысить эффективность системы продвижения услуг и повысить прибыль.

Задания:

Изучите методы продвижения гостиничных услуг в гостиницах г. Курска, такие как сарафанное радио, отзывы на сайтах, реклама в интернете и социальных сетях, участие в выставках и ярмарках, а также стимулирование продаж.

Определите целевую аудиторию гостиничного предприятия и её потребности в услугах.

Разработайте стратегию продвижения, включая определение каналов коммуникации, выбор инструментов продвижения и планирование бюджета.

Создайте план реализации стратегии продвижения, включая разработку рекламных материалов, размещение рекламы на выбранных каналах коммуникации и контроль результатов продвижения.

Оцените эффективность продвижения после завершения проекта и определите возможные улучшения и корректировки стратегии.

Шкала оценивания: 12-балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

12 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме..

8 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена

попытка сделать практические рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

6 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

0 баллов выставляется обучающемуся, если задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью; в проекте допущены грубые ошибки; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами (заключение носит формальный характер); не соблюдаются требования к оформлению проекта; защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме

- 1 Полный перечень базовых элементов управления проектом включает в себя:
 - а) ресурсы, работы, результаты;
 - б) цели, ресурсы, работы;
 - в) время, стоимость, качество;
 - г) ресурсы, работы, результаты, риски;
 - д) цели и мероприятия по их достижению.

- 2 Согласно традиционному логико-структурному подходу к управлению проектами, предполагается:
 - а) интеграция процессов проектного управления и стратегического управления; систематизация методов;
 - б) анализа заинтересованных сторон, проблем, разработку дерева целей проекта, формулировку основных предположений и факторов риска, определение показателей прогресса и составление логико-структурной схемы проекта.

- 3 Детальные решения по организационной структуре управления проектом закрепляются:
 - а) в положениях о структурных подразделениях, в должностных инструкциях, матрицах разделения административных задач управления, сетевых матрицах, профессиограммах;
 - б) календарных планах, сетевых графиках и графиках Гантта;
 - в) технических спецификациях, технических заданиях и рабочих проектах.

- 4 К качественным показателям эффективности управленческой системы НЕ относится:
 - а) Повышение научно-технического уровня управления
 - б) Усиление социальной ответственности
 - в) Показатели экономии времени
 - г) Удовлетворенность трудом

- 5 Что понимают под управлением проектами?
 - а) деятельность управленческого персонала проекта;

- б) приложение знаний, навыков, методов и средств к работам проекта для достижения целей проекта при соблюдении или превышении потребностей или ожиданий участников проекта;
 - в) управление персоналом, вовлеченным в реализацию проекта;
 - г) управление сроками, стоимостью, рисками, качеством, и другими параметрами проекта;
 - д) формирование воздействий, обеспечивающих реализацию намеченных планов.
- 6 Что включают в процесс управления проектом по временным параметрам?
- а) процесс планирования проекта по временным параметрам, воплощение идей проекта по временным параметрам, анализ результатов выполнения проекта по временным параметрам, корректировка действий в выполнении проекта по временным параметрам;
 - б) концепция управления проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, контроль выполнения проекта по временным параметрам, анализ и регулирование процесса выполнения проекта по временным параметрам, закрытие управления проектом по временным параметрам;
 - в) планирование, инициализация, реализация, завершение проекта по временным параметрам;
 - г) управление проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, бухгалтерский учет проекта, анализ и регулирование проекта, закрытие проекта по временным параметрам.
- 7 Что такое работа проекта?
- а) деятельность по достижению элементарных целей проекта;
 - б) деятельность участников проекта;
 - в) запланированные действия;
 - г) минимальный элемент WBS;
 - д) элемент проекта на исполнение которого назначаются ресурсы.
- 8 Сравните понятия «Команда проекта» и «Команда управления проектом»:
- а) всегда одно и то же;
 - б) всегда различные понятия;
 - в) иногда совпадают.
- 9 Перечислить программные системы управления проектами
- а) Maple, Matcad;
 - б) Integra, MS Office, OnLine, SPSS, Time EX;
 - в) Open Plan, MS Project, Primavera Project Planner, Spider Project, Time Line;
 - г) ADEM, BPWin, LanDocs, Project Expert;
 - д) 1С, Гарант

- 10 Если для выбранной работы тип деятельности – «Фиксированное количество» и добавляется другой ресурс на ту же работу, то какие данные изменятся?
- а) исходная длительность;
 - б) плановая интенсивность;
 - в) плановая интенсивность и длительность;
 - г) плановое количество.
- 11 Что составляет жизненный цикл проекта?
- а) время от зарождения идеи до утилизации результатов;
 - б) время от начала проекта до его полного завершения;
 - в) запланированные работы проекта;
 - г) набор последовательных фаз, количество и состав которых определяется потребностями управления проектом;
 - д) совокупность операций в ходе его реализации.
- 12 К видам управленческой деятельности относятся (2 правильных ответа):
- а) анализ;
 - б) прогнозирование;
 - в) учет;
 - г) контроль;
 - д) администрирование.
- 13 Планирование проекта — это:
- а) определение оптимального результата при заданных ограничениях времени и ресурсов;
 - б) определение путей, методов и средств достижения поставленной цели.
- 14 Какие из видов жизненного цикла проекта отвергают детальное планирование:
- а) прогнозирующие;
 - б) адаптивные.
- 15 В какую из фаз включаются работы по проведению предпроектных исследований:
- а) в прединвестиционную фазу;
 - б) в инвестиционную фазу;
 - в) в эксплуатационную фазу.
- 16 Сдача объекта в эксплуатацию является частью:
- а) концептуальной фазы;
 - б) фазы разработки проекта;
 - в) фазы выполнения проекта;
 - г) фазы завершения проекта;
 - д) эксплуатационной фазы.

- 17 Какой из видов управленческого решения предполагает строгую разработку плана выполнения:
- а) контурные;
 - б) структурированные;
 - в) алгоритмические.
- 18 Какой из принципов принятия управленческого решения означает необходимость наличия определенного набора критериев приемлемости решения:
- а) принцип ситуативности;
 - б) принцип проблемности;
 - в) принцип элективности;
 - г) принцип методологии.
- 19 Какую информацию содержат сетевые диаграммы расписания проекта:
- а) о датах операций, обычно показывают и логику сети проекта, и плановые операции
 - б) критического пути;
 - в) обозначают операции, показываются даты начала и завершения операций и их ожидаемая
 - г) длительность;
 - д) показывают только запланированные даты начала или завершения получения основных
 - е) результатов поставки и ключевых внешних событий;
 - ж) особый вариант расписания проекта, разрабатываемый посредством анализа сети
 - з) расписания и модели расписания.
- 20 Управление расписанием проекта связано с:
- а) определением текущего состояния расписания проекта;
 - б) влиянием на факторы, создающие изменения в расписании;
 - в) выявлением фактов изменения расписания проекта и управлением изменениями по мере
 - г) их возникновения;
 - д) со всеми элементами.
- 21 В каком процессе осуществляется контроль за эффективностью членов команды проекта, обеспечение обратной связи, решение проблем и координация изменений, направленных на повышение эффективности исполнения проекта:
- а) набор команды проекта;
 - б) планирование человеческих ресурсов;
 - в) развитие команды проекта;
 - г) управление командой проекта.

- 22 Гостиница, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что:
- а) окружение не будет изменяться
 - б) в окружении не будет происходить качественных изменений
 - в) в окружении постоянно будут происходить изменения
 - г) в окружении не будет происходить количественных изменений
- 23 Планирование проекта начинается с процедуры:
- а) анализ и оценка выполнения работ;
 - б) определение целей проекта и состава работ;
 - в) расчет расписания (определение сроков выполнения работ);
 - г) сравнение текущего расписания и данных по ресурсам с директивным графиком.
- 24 Основная задача управляющего при формировании и создании проектной команды заключается в...
- а) привлечении в проект лучших специалистов;
 - б) формировании объединенной едиными целями и ценностями группы, состоящей из людей с одинаковыми организационными и профессиональными культурами;
 - в) формировании проектной команды по принципу «как можно меньше заплатить, как можно больше получить»;
 - г) формировании объединенной едиными целями и ценностями группы, состоящей из людей с разными организационными и профессиональными культурами.
- 25 Инициация – это...
- а) процедура, позволяющая выполнять заключительные действия при старте проекта;
 - б) раздел управления предметной областью на стадии планирования;
 - в) формальный процесс вовлечения родительской организации в начале выполнения проекта или его очередной фазы;
 - г) формальный процесс целеполагания в начале выполнения проекта или его очередной фазы.
- 26 Какие из перечисленных рисков относятся к внешним?
- а) организационные;
 - б) политические;
 - в) проектные;
 - г) технологические;
 - д) технические.
- 27 Фаза анализа проекта – это...
- а) анализ отклонений от плана реализации проекта;

- b) анализ плана (соответствует ли план целям) и анализ исполнения (состояние и прогноз успешности завершения проекта);
 - c) определение и применение необходимых воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта;
 - d) формализация процессов измерения отклонений хода исполнения проекта от заданных плановых параметров;
 - e) планирование воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта.
- 28 Отметьте характеристику, присущую внешним рискам:
- a) определяются особенностями проекта;
 - b) порождаются внешним окружением проекта;
 - c) являются управляемыми.
- 29 Кто является участником проекта?
- a) исполнители проекта;
 - b) лица или организации, вовлеченные в исполнение проекта, либо зависящие от его результатов или исполнения;
 - c) люди, непосредственно участвующие в работах проекта;
 - d) организации, непосредственно вовлеченные в исполнение работ проекта;
 - e) члены команды управления проектом и исполнители.
- 30 Инвестор и заказчик проекта
- a) всегда одно и то же лицо;
 - b) могут быть одним и тем же лицом;
 - c) всегда разные лица;
 - d) ни то, и ни другое.
- 31 Точка безубыточности характеризует:
- a) объем продаж, при котором выручка от реализации превышает издержки производства продукции;
 - b) объем продаж, при котором выручка от реализации ниже издержки производства продукции;
 - c) объем продаж, при котором выручка от реализации совпадает с издержками производства продукции;
 - d) объем закупок, при котором выручка от реализации равна нулю.
- 32 Фазы жизненного цикла проекта:
- a) прединвестиционная, планирование, реализация, завершение;
 - b) планирование, строительство, сдача объекта, эксплуатация;
 - c) строительство, сдача, эксплуатация, реконструкция;
 - d) задумка, реализация, банкет, подсчет издержек и оплата долгов.
- 33 Перечислите 4 ключевых принципа управления стоимостью:
- a) своевременность, экономность, эффективность, структурированность;

- b) зоны особого внимания, стратегии и структуры, эффективность, рабочие группы;
 - c) зоны особого внимания, экономия, эффективность, стратегии и структуры;
 - d) своевременность, экономия, зоны особого внимания, стратегии и структуры.
- 34 Назовите формы и средства отображения календарных планов:
- a) списки работ с датами и иными деталями;
 - b) линейные диаграммы;
 - c) логические сети;
 - d) диаграммы Ганта;
 - e) все вышеперечисленное.
- 35 Фаза инициирования проекта – это...
- a) координация людей и ресурсов для выполнения мероприятий проекта;
 - b) определение целей и критериев успеха проекта с разработкой схем их достижения;
 - c) применение необходимых воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта;
 - d) принятие решения о начале выполнения проекта;
 - e) разработка и утверждение документов, предназначенных для исполнения в ходе реализации проекта.
- 36 Фактор стоимости – это...
- a) экономически важный показатель, влияющий на стоимость бизнеса;
 - b) нормативный показатель, за счет которого возможно узнать стоимость компании;
 - c) любая переменная, влияющая на стоимость компании;
 - d) временной показатель, влияющий на стоимость бизнеса.
- 37 Устойчивость проекта – это...
- a) абсолютная независимость основных характеристик проекта от изменения рисковых параметров;
 - b) сильная реакция основных характеристик проекта на незначительное изменение рисковых параметров;
 - c) слабая реакция основных характеристик проекта на незначительное изменение рисковых параметров.
- 38 Основной целью функциональной стратегии является:
- a) Разработка миссии гостиничного комплекса
 - b) Разработка целей и задач в подразделениях гостиничного комплекса
 - v) Определение сроков реализации гостиничных услуг
 - г) Выявление потребностей персонала
- 39 На чем основана стратегическая устойчивость гостиничного предприятия?

- а) маркетинговая политика предприятия
 - б) финансовая стабильность
 - в) взаимосвязь мотивации сотрудников с целями компании
 - г) мотивация сотрудников с политикой компании
- 40 Реализация стратегии предполагает:
- а) трансформацию видения и миссии в конкретные результаты и итоги, которым должна соответствовать гостиница
 - б) определение услуг, рынков, методов ведения конкуренции и управления
 - в) превращение теоретической стратегии в набор конкретных мероприятий
 - г) оценку результатов
- 41 Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:
- а) обмена акциями
 - б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов
 - в) продажи акций с небольшими номиналами
 - г) франчайзинга
- 42 Объектами стратегического управления являются:
- а) производство
 - б) мотивация
 - в) маркетинг
 - г) различные виды стратегий
- 43 Основной целью функциональной стратегии является:
- а) разработка миссии организации
 - б) разработка целей и задач в подразделениях организации
 - в) определение сроков реализации услуг
 - г) выявление потребностей персонала
- 44 Сетевой график проекта предназначен для
- а) -управления затратами времени на выполнение комплекса работ проекта
 - б) -управления материальными затратами
 - в) -управления конфликтами проектной команды
 - г) -управления рисками
- 45 Выбрать термин для которого дано определение: «осуществляет финансирование проекта за счет своих или привлеченных средств»
- а) -Инвестор проекта
 - б) -Координационный совет
 - в) -Куратор проекта

- г) -Команда проекта
- д) -Команда управления проектом
- е) -Руководитель проекта
- ж) -Потребители продукта проекта
- з) -Инициатор проекта
- и) -Заказчик проекта

46 Недостатком функциональной структуры управления проектом является

- а) -стимулирует функциональную изолированность
- б) -способствует технологичности выполнения работ в проекте
- в) -увеличивает количество взаимодействий между участниками проекта
- г) -снижает беспокойство членов проектной командв по поводу карьеры по окончанию проекта.

47 Выбрать термин для которого дано определение: «участники проекта, задействованные в его реализации»

- а) -Инвестор проекта
- б) -Координационный совет
- в) -Куратор проекта
- г) -Команда проекта
- д) -Команда управления проектом
- е) -Руководитель проекта
- ж) -Потребители продукта проекта
- з) -Инициатор проекта
- и) -Заказчик проекта

48 При сетевом планировании проекта элемент «событие » характеризуется

- а) -номером, ранним и поздним сроком
- б) -длительностью и резервами
- в) -задачей и целью
- г) -прибылью и убытками

49 Риск при осуществлении проекта

- а) -вероятность возникновения неблагоприятных финансовых последствий в форме потери ожидаемого дохода в ситуациях неопределенности его осуществления.
- б) -вероятность возникновения неблагоприятных политических последствий в форме потери ожидаемого дохода в ситуациях неопределенности его осуществления.
- в) -вероятность возникновения неблагоприятных социальных последствий в форме потери ожидаемого дохода в ситуациях неопределенности его осуществления.

- г) -вероятность возникновения неблагоприятных экологических последствий в форме потери ожидаемого дохода в ситуациях неопределенности его осуществления.
- 50 Выберите понятие: программа проектов
- а) -совокупность проектов, находящихся в компетенции одного центра ответственности
 - б) -группа взаимосвязанных проектов и различных мероприятий, объединенных общей целью и условиями их выполнения
 - в) -комплекс взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения поставленных целей с установленными требованиями к качеству результата в течение заданного времени и при установленном бюджете
- 51 Чем из нижеперечисленного определена заинтересованность заказчика в соответствии с ГОСТ Р Проектный менеджмент ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ ПОРТФЕЛЕМ
- а) -заинтересованность отсутствует
 - б) -выгодой
 - в) -прибылью
 - г) -дивидендами
- 52 Проектный офис это
- а) -подразделение, которое помогает — облегчает процесс административного управления проектами.
 - б) -подразделение, которое помогает — облегчает процесс подготовки производства
 - в) -подразделение, которое помогает — облегчает процесс обработки информации в проекте
 - г) -подразделение, которое помогает – организовать хозяйственное обслуживание
 - д) проекта.
- 53 Чем из ниже перечисленного определена заинтересованность заказчика в соответствии с ГОСТ Р Проектный менеджмент ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ ПРОЕКТОМ
- а) -продукт проекта
 - б) -выгодой
 - в) -заинтересованность отсутствует
 - г) -дивидендами
- 54 Выбрать термин для которого дано определение: «представитель руководства родительской компании, курирующий выполнение работ проекта»
- а) -Инвестор проекта
 - б) -Координационный совет

- в) -Куратор проекта
- г) -Команда проекта
- д) -Команда управления проектом
- е) -Руководитель проекта
- ж) -Потребители продукта проекта
- з) -Инициатор проекта
- и) -Заказчик проекта

55 Выберите понятие фазы завершения

- а) -разработка концепции
- б) -как мы будем это делать
- в) -материализация идей в виде документированного и протестированного программного продукта
- г) -подтверждение, что мы разработали именно тот продукт, который задумали в концепции проекта

56 Управление риском проекта это

- а) -системное применение политики, процедур и методов управления к задачам определения ситуации, идентификации, анализа, оценки, обработки, мониторинга риска и обмена информацией, для обеспечения снижения потерь и увеличения рентабельности.
- б) -системное применение политики, процедур и методов управления целями проекта, анализа, оценки, обработки, мониторинга информацией, для обеспечения снижения потерь и увеличения рентабельности
- в) -системное применение политики, процедур и методов управления командой проекта и обмена информацией, для обеспечения снижения потерь и увеличения рентабельности
- г) -системное применение политики, процедур и методов управления к задачам определения ситуации, мониторинга риска и обмена информацией, для обеспечения снижения потерь.

57 К способам снижения проектного риска относится

- а) -мотивирование
- б) -планирование
- в) -диверсификация
- г) -контроль

58 Планирование проекта начинается с процедуры:

- а) анализ и оценка выполнения работ;
- б) определение целей проекта и состава работ;
- с) расчет расписания (определение сроков выполнения работ);
- д) сравнение текущего расписания и данных по ресурсам с директивным графиком.

- 59 Что понимают под управлением проектами?
- a) деятельность управленческого персонала проекта;
 - b) приложение знаний, навыков, методов и средств к работам проекта для достижения целей проекта при соблюдении или превышении потребностей или ожиданий участников проекта;
 - c) управление персоналом, вовлеченным в реализацию проекта;
 - d) управление сроками, стоимостью, рисками, качеством, и другими параметрами проекта;
 - e) формирование воздействий, обеспечивающих реализацию намеченных планов.
- 60 Под проектом в методологии управления проектами понимается
- a) комплекс финансовой документации по проекту;
 - b) комплекс рабочей документации;
 - c) комплекс взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения в течение заданного периода времени и при установленном бюджете поставленных целей;
 - d) комплекс проектно-сметной документации.
- 61 Что произойдет, если задержать работы критического пути?
- a) задержка всего проекта;
 - b) задержка других работ;
 - c) задержка последней работы проекта;
 - d) никаких изменений не будет.
- 62 Время, на которое работа может быть задержана без задержки раннего старта ее последующих работ, это:
- a) резерв работы с открытым концом;
 - b) отрицательный сдвиг;
 - c) полный сдвиг;
 - d) свободный сдвиг;
 - e) резерв времени.
- 63 Какие из перечисленных рисков относятся к внутренним?
- a) политические;
 - b) природные;
 - c) социальные;
 - d) технологические;
 - e) экономические.
- 64 Если для выбранной работы тип деятельности – «Фиксированное количество» и добавляется другой ресурс на ту же работу, то какие данные изменятся?
- a) исходная длительность;
 - b) плановая интенсивность;

- c) плановая интенсивность и длительность;
 - d) плановое количество.
- 65 Что включают в процесс управления проектом по временным параметрам?
- a) процесс планирования проекта по временным параметрам, воплощение идей проекта по временным параметрам, анализ результатов выполнения проекта по временным параметрам, корректировка действий в выполнении проекта по временным параметрам;
 - b) концепция управления проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, контроль выполнения проекта по временным параметрам, анализ и регулирование процесса выполнения проекта по временным параметрам, закрытие управления проектом по временным параметрам;
 - c) планирование, инициализация, реализация, завершение проекта по временным параметрам;
 - d) управление проектом по временным параметрам, календарное планирование проекта, бухгалтерский учет проекта, анализ и регулирование проекта, закрытие проекта по временным параметрам.
- 66 Что такое работа проекта?
- a) деятельность по достижению элементарных целей проекта;
 - b) деятельность участников проекта;
 - c) запланированные действия;
 - d) минимальный элемент WBS;
 - e) элемент проекта на исполнение которого назначаются ресурсы.
- 67 Критический путь – это...
- a) наиболее длинный непрерывный путь работ в проекте;
 - b) наиболее короткий путь работ проекта;
 - c) прогноз сроков выполнения всех работ проекта;
 - d) указатель ключевых вех проекта.
- 68 Сравните понятия «Команда проекта» и «Команда управления проектом»:
- a) всегда одно и то же;
 - b) всегда различные понятия;
 - c) иногда совпадают.
- 69 Что составляет жизненный цикл проекта?
- a) время от зарождения идеи до утилизации результатов;
 - b) время от начала проекта до его полного завершения;
 - c) запланированные работы проекта;
 - d) набор последовательных фаз, количество и состав которых определяется потребностями управления проектом;
 - e) совокупность операций в ходе его реализации.

- 70 Что является результатом выполнения этапа «Планирование коммуникаций»:
- a) формирование базы знаний организаций;
 - b) выявление участников проекта;
 - c) план управления коммуникациями проекта;
 - d) отчеты по проекту.
- 71 Метод аналогий основан на...
- a) вероятностных подходах;
 - b) логических умозаключениях;
 - c) опыте реализованных проектов.
- 72 Перечислить программные системы управления проектами
- a) Maple, Matcad;
 - b) Integra, MS Office, OnLine, SPSS, Time EX;
 - c) Open Plan, MS Project, Primavera Project Planner, Spider Project, Time Line;
 - d) ADEM, BPWin, LanDocs, Project Expert;
 - e) 1С, Гарант;
- 73 Укажите соответствие между видом инвестиционного риска и его определением (Капитальный риск)
- a) общий риск на все инвестиционные вложения, риск того, что инвестор не сможет высвободить инвестированные средства, не понеся потери;
 - b) риск неправильного выбора объекта для инвестирования в сравнении с другими объектами;
 - c) риск потерь, возникающих в связи с неполадками в работе компьютерных систем по обработке информации, связанной с инвестированием средств.
- 74 Основная задача управляющего при формировании и создании проектной команды заключается в...
- a) привлечении в проект лучших специалистов;
 - b) формировании объединенной едиными целями и ценностями группы, состоящей из людей с одинаковыми организационными и профессиональными культурами;
 - c) формировании проектной команды по принципу «как можно меньше заплатить, как можно больше получить»;
 - d) формировании объединенной едиными целями и ценностями группы, состоящей из людей с разными организационными и профессиональными культурами.
- 75 Инициация – это...
- a) процедура, позволяющая выполнять заключительные действия при старте проекта;
 - b) раздел управления предметной областью на стадии планирования;
 - c) формальный процесс вовлечения родительской организации в начале выполнения проекта или его очередной фазы;

d) формальный процесс целеполагания в начале выполнения проекта или его очередной фазы.

76 Какие из перечисленных рисков относятся к внешним?

- a) организационные;
- b) политические;
- c) проектные;
- d) технологические;
- e) технические.

77 Фаза анализа проекта – это...

- a) анализ отклонений от плана реализации проекта;
- b) анализ плана (соответствует ли план целям) и анализ исполнения (состояние и прогноз успешности завершения проекта);
- c) определение и применение необходимых воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта;
- d) формализация процессов измерения отклонений хода исполнения проекта от заданных плановых параметров;
- e) планирование воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта.

78 Отметьте характеристику, присущую внешним рискам:

- a) определяются особенностями проекта;
- b) порождаются внешним окружением проекта;
- c) являются управляемыми.

79 Кто является участником проекта?

- a) исполнители проекта;
- b) лица или организации, вовлеченные в исполнение проекта, либо зависящие от его результатов или исполнения;
- c) люди, непосредственно участвующие в работах проекта;
- d) организации, непосредственно вовлеченные в исполнение работ проекта;
- e) члены команды управления проектом и исполнители.

80 Что называется диаграммой Гантта?

- a) горизонтальная линейная диаграмма на которой задачи проекта представляются протяженными во времени отрезками, характеризующимися датами начала и окончания, взаимосвязями, задержками и, возможно, другими временными параметрами;
- b) график выполнения работ проекта;
- c) диаграмма, отражающая причинно-следственные взаимосвязи проекта;
- d) любое схематичное представление логических взаимосвязей между операциями проекта;
- e) сетевая диаграмма проекта.

- 81 Для подтверждения экономической целесообразности проектируемого производства необходимо, чтобы...
- a) значение точки безубыточности было больше значений номинальных объемов производства и продаж; чем ближе значение точки безубыточности, тем устойчивей проект;
 - b) значение точки безубыточности было меньше значений номинальных объемов производства и продаж; чем дальше от них значение точки безубыточности, тем устойчивей проект;
 - c) значение точки безубыточности было равно значениям номинальных объемов производства и продаж;
 - d) значение точки безубыточности было меньше значений номинальных объемов производства и продаж; чем дальше от них значение точки безубыточности, тем менее устойчивей проект.
- 82 Инвестор и заказчик проекта
- a) всегда одно и то же лицо;
 - b) могут быть одним и тем же лицом;
 - c) всегда разные лица;
 - d) ни то, и ни другое.
- 83 Точка безубыточности характеризует:
- a) объем продаж, при котором выручка от реализации превышает издержки производства продукции;
 - b) объем продаж, при котором выручка от реализации ниже издержки производства продукции;
 - c) объем продаж, при котором выручка от реализации совпадает с издержками производства продукции;
 - d) объем закупок, при котором выручка от реализации равна нулю.
- 84 Фазы жизненного цикла проекта:
- a) прединвестиционная, планирование, реализация, завершение;
 - b) планирование, строительство, сдача объекта, эксплуатация;
 - c) строительство, сдача, эксплуатация, реконструкция;
 - d) задумка, реализация, банкет, подсчет издержек и оплата долгов.
- 85 Отметьте характеристику, присущую внутренним рискам:
- a) определяются климатическими условиями;
 - b) являются неуправляемыми;
 - c) являются управляемыми.
- 86 На фазе реализации проекта больше всего рискуют
- a) все участники проекта;
 - b) инвесторы и заказчики;
 - c) подрядчики.

- 87 Оценка вероятности риска не может быть произведена следующим методом:
- вероятностным;
 - статистическим;
 - физическим;
 - экспертным.
- 88 Назовите задачи и особенности информационной системы управления проектами:
- централизованное хранение информации о ключевых параметрах проекта и оперативный контроль изменений;
 - автоматическая генерация отчетов и диаграмм;
 - объединение информации из различных источников и поддержка всего жизненного цикла проекта;
 - все выше перечисленное.
- 89 Работа имеет тип деятельности – «Фиксированная интенсивность». Какой параметр будет пересчитан при изменении длительности работ:
- длительность;
 - длительность и интенсивность использования ресурсов;
 - интенсивность использования ресурсов;
 - количество ресурсов.
- 90 Перечислите 4 ключевых принципа управления стоимостью:
- своевременность, экономность, эффективность, структурированность;
 - зоны особого внимания, стратегии и структуры, эффективность, рабочие группы;
 - зоны особого внимания, экономия, эффективность, стратегии и структуры;
 - своевременность, экономия, зоны особого внимания, стратегии и структуры.
- 91 Этап «Оценка и отображение прогресса» необходим для:
- предоставления отчетности членов проектной команды о проделанной работе;
 - составления плана проекта;
 - создания базы знаний организации;
 - пересмотра плана управления коммуникациями.
- 92 На фазе разработки проекта больше всего рискуют
- все участники проекта;
 - инвесторы и заказчики;
 - подрядчики.
- 93 Какая существует классификация ресурсов?
- возобновляемые и невозобновляемые;
 - внешние и внутренние;

- c) финансовые и материальные;
 - d) трудовые и нетрудовые.
- 94 Укажите соответствие между видом инвестиционного риска и его определением (Селективный риск)
- a) риск неправильного выбора объекта для инвестирования в сравнении с другими вариантами;
 - b) риск потерь, возникающих в связи с неполадками в работе компьютерных систем по обработке информации, связанной с инвестированием средств;
 - c) риск, связанный с возможностью потерь при реализации ценной бумаги из-за изменения оценки ее качества.
- 95 Фаза инициирования проекта – это...
- a) координация людей и ресурсов для выполнения мероприятий проекта;
 - b) определение целей и критериев успеха проекта с разработкой схем их достижения;
 - c) применение необходимых воздействий с целью обеспечения успешной реализации проекта;
 - d) принятие решения о начале выполнения проекта;
 - e) разработка и утверждение документов, предназначенных для исполнения в ходе реализации проекта.
- 96 Как Вы понимаете, что такое WBS-структура (структурная декомпозиция работ проекта)?
- a) это структура, используемая для контроля прогресса проекта;
 - b) это разбиение проекта на составные части (элементы, модули, работы и т.д.) необходимые и достаточные для его эффективного планирования и контроля, которая является центральным инструментом определения работ, которые должны выполняться в рамках проекта;
 - c) это структура проектной команды в проекте;
 - d) это структура, используемая для анализа причин, вызывающих отклонения в предметной области.
- 97 Фактор стоимости – это...
- a) экономически важный показатель, влияющий на стоимость бизнеса;
 - b) нормативный показатель, за счет которого возможно узнать стоимость компании;
 - c) любая переменная, влияющая на стоимость компании;
 - d) временной показатель, влияющий на стоимость бизнеса.
- 98 Этап «Планирование коммуникациями» необходим для составления
- a) матрицы ответственности;
 - b) организационной структуры;
 - c) плана управления коммуникациями;
 - d) плана проекта.

- 99 Устойчивость проекта – это...
- a) абсолютная независимость основных характеристик проекта от изменения рисковых параметров;
 - b) сильная реакция основных характеристик проекта на незначительное изменение рисковых параметров;
 - c) слабая реакция основных характеристик проекта на незначительное изменение рисковых параметров.
- 100 Интегрирующим документом при управлении проектом является
- a) договор;
 - b) соглашение о неразглашении коммерческой тайны;
 - c) план проекта;
 - d) рабочая документация.
- 101 План управления распределением персоналом может быть
- a) общим или частным;
 - b) формальным или неформальным, высоко детализированным или широко созданным, базированным на нуждах проекта;
 - c) коммерческим или некоммерческим;
 - d) все вышеперечисленное.
- 102 Вероятностные методы...
- a) основаны на подборе соответствующих вероятностных моделей и оценки их параметров;
 - b) основаны на частотах появления рискового события в совокупности всех наблюдений;
 - c) применяются для уникальных проектов.
- 103 Текущая дата –
- a) дата, на которую записывают последние фактические данные и начинают расчет расписания для будущих работ проекта;
 - b) дата, с которой начнется расчет расписание для будущих работ;
 - c) дата, с которой начнется расчет расписание для текущих работ;
 - d) системная дата, установленная в компьютере.
- 104 Какие процедуры включает в себя управление предметной областью?
- a) анализ проблемы, сбор исходных данных, определение целей и задач проекта, рассмотрение альтернативных вариантов проекта;
 - b) планирование управления предметной областью, реализация предметной области, получение прибыли, раздел прибыли, завершение управления предметной областью;
 - c) планирование предметной области, распределение информации, предоставление отчетности об исполнении проекта, завершение проекта;

d) инициация работ, планирование предметной области, определение предметной области, подтверждение предметной области и контроль изменений предметной области.

105 Управление риском состоит из следующих процедур:

- a) идентификация рисков событий;
- b) количественная оценка рисков;
- c) планирование мер реагирования на рискованные события и мониторинг.

2 Вопросы в открытой форме

- 1 Что означает PEST анализ, перечислите его основные параметры?
- 2 Перечислите 5 факторов сравнительной характеристики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- 3 Какую роль играет SWOT-анализ и какова его структура?
- 4 На какие вопросы нужно ответить, чтобы описать возможности и угрозы организации сферы гостеприимства и общественного питания?
- 5 Перечислите факторы, характеризующие макросреду организаций сферы гостеприимства и общественного питания с выявлением проблем развития гостиничного и ресторанного бизнеса?
- 6 Зачем нужна миссия и на какие 2 вопроса нужно ответить, чтобы ее выбрать?
- 7 Предложите рекомендации для постановки стратегических целей и задач для достижения стратегических установок.
- 8 Перечислите возможные стратегические цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- 9 Как выглядит календарный план мероприятий по реализации стратегии развития организации сферы гостеприимства и общественного питания?
- 10 Приведите алгоритм создания эффективной организационной структуры управления в соответствии с выбранной стратегией развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- 11 Какие важнейшие требования к оптимальной организационной структуре управления следует уделить при ее анализе?
- 12 Какова цель стратегического планирования?
- 13 Что является субъектом стратегического планирования?
- 14 Каковы проблемы стратегического планирования?
- 15 Каков горизонт стратегического планирования?
- 16 Каков интервал стратегического планирования?
- 17 Каков охват стратегического планирования?
- 18 Какова детализация стратегического планирования?
- 19 Перечислите виды экономического анализа в зависимости от отдельных объектов управления?
- 20 Цель технико-экономического анализа ...
- 21 Управленческий анализ проводится всеми службами предприятия с целью ...

- 22 Функциональный анализ направлен на ...
- 23 Какие факторы влияют на формирование стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания влияют?
- 24 Стратегическая зона хозяйствования — это ...
- 25 В основе классификаций стратегий используются какие классификационные признаки?
- 26 Что позволяет получить использование концепции стратегических хозяйственных подразделений?
- 27 Кратко сформулируйте содержание стратегии низких издержек.
- 28 Кратко сформулируйте содержание стратегии дифференциации.
- 29 Кратко сформулируйте содержание стратегии оптимальных издержек.
- 30 Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированных издержек.
- 31 Кратко сформулируйте содержание стратегии сфокусированной дифференциации.
- 32 Что способствует эффективной реализации стратегического планирования и принятию управленческих решений?
- 33 Какая стратегия наиболее привлекательна для организаций сферы гостеприимства и общественного питания, которые дальше не могут развиваться на одном из рынков с данным гостиничным продуктом в рамках данной отрасли?
- 34 Основной целью стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания является?
- 35 Планирование стратегии предполагает выполнение таких подфункций, как?
- 36 Какой тип стратегии (из группы стратегии концентрированного роста) выбрала гостиница, прилагающая большие усилия в области маркетинга и стремящаяся завоевать лучшие позиции с данным продуктом на данном рынке?
- 37 Организации сферы гостеприимства и общественного питания, использующие стратегическое управление, планируют свою деятельность исходя из того, что?
- 38 Реализация стратегии предусматривает?
- 39 Какая комбинация сочетания параметров гостиницы (отрасль, организация, продукт и рыночная привлекательность) связана с проведением стратегии организационной перестройки?
- 40 Дайте определение понятия «стратегия».
- 41 Назовите один из важных этапов стратегического бизнес - планирования в гостиничном бизнесе?
- 42 Закончите предложение: Каскадирование целей происходит, когда.....
- 43 Дайте определение целей и задач проекта
- 44 Дайте определение календарный план
- 45 Дайте определение трудоемкость
- 46 Дайте определение пакет работ
- 47 Дайте определение требования

- 48 Дайте определение управления изменениями
- 49 Дайте определение функциональная диаграмма
- 50 Управление программой проектов

3 Вопросы на установление соответствия

1 Установите соответствие:

1.Определение содержания	Формализация принятия завершенных результатов поставки проекта
2.Создание ИСР	Разработка подробного описания содержания проекта в качестве основы для принятия будущих решений по проекту
3.Подтверждение содержания	Разбиение крупных результатов поставки проекта и проектных работ на более мелкие, более управляемые элементы
4.Управление содержанием	Управление изменениями содержания проекта

2 Установите соответствие:

1.Планирование управления рисками	количественный анализ потенциального влияния идентифицированных рисков на общие цели проекта
2.Идентификация рисков	расположение рисков по степени их приоритета для дальнейшего анализа или обработки путем оценки и суммирования вероятности их возникновения и воздействия на проект
3.Качественный анализ рисков	определение того, какие риски могут повлиять на проект, и документальное оформление их характеристик
4.Количественный анализ рисков	выбор подхода, планирование и выполнение операций по управлению рисками проекта

3 Установите соответствие в методе предшествования

1.Финиш-старт	Завершение последующей операции зависит от инициации предшествующей операции
2.Финиш-финиш	Инициация последующей операции зависит от инициации предшествующей операции

3.Старт-старт	Завершение последующей операции зависит от завершения предшествующей операции
4.Старт-финиш	Инициация последующей операции зависит от завершения предшествующей операции

4 Установите соответствие:

1.Анализ сети расписания	это метод анализа сети расписания, при котором расписание проекта изменяется с учетом ограниченности ресурсов
2.Метод критического пути	это определенные задачи, которые нужно выполнить в четком порядке и за определенный отрезок времени
3.Выравнивание ресурсов	представляет собой метод анализа сети расписания, проводимого при помощи модели расписания
4.Метод критической цепи	работа происходит в обратном направлении от конечной цели

5 Установите соответствие:

1.Плановый объем	общая стоимость выполнения работы в результате плановой операции или элемента ИСР в течение определенного периода времени
2.Фактический объем	указанный в бюджете объем работы, действительно выполненный в результате плановой операции или элемента ИСР в течение определенного периода времени
3.Освоенный объем	бюджетная стоимость работы, которая согласно расписания должна быть выполнена в результате операции или элемента ИСР к определенному сроку

6 Установите соответствие

1.Диаграмма причинно-следственных связей	помогают анализировать причины возникновения проблем. Диаграмма зависимостей представляет собой графическое отображение процесса
2.Контрольные диаграммы	способ представления табличных данных в графическом виде — в виде столбчатой диаграммы.
3.Диаграммы	иллюстрирует связь различных факторов с

зависимостей	возможными проблемами или эффектами
4. Гистограмма	предназначены для определения, насколько стабильно протекает тот или иной процесс и насколько предсказуемо его развитие

7 Соотнесите определения и типы проектов

1. это самостоятельно разработанный и изготовленный продукт (материальный или интеллектуальный) от идеи до её воплощения, обладающий новизной, выполненный под контролем и при консультации преподавателя.	Социальный проект
2. это совместная учебно-познавательная творческая или игровая деятельность учащихся-партнеров, организованная на основе ресурсов информационно-коммуникационных технологий, имеющая общую цель, согласованные методы и способы деятельности, и направленная на достижение общего результата по решению какой-либо проблемы, значимой для участников проекта	Учебный проект
3. это комплекс действий и мероприятий, направленный на достижение цели, выполнение задач и получение заранее запланированных результатов для решения актуальной социальной проблемы. Проект всегда ограничен временем, территорией, командой и бюджетом	Телекоммуникационный проект

8 Соотнесите этапы работ над проектом с содержанием деятельности

1. погружение в проект	рефлексия
2. организационный	поиск необходимой информации, сбор данных, изучение теоретических положений необходимых для решения поставленных задач, изготовление продукта
3. осуществление деятельности	формулируются проблемы, которые будут разрешены в ходе проектной деятельности
4. оформление результата проекта	способы обработки полученных данных, демонстрация работы
5. обсуждение полученных результатов проекта	определение направления работы, распределение ролей, формулировка задач для каждой группы, способы поиска источников информации,

	составление детального плана работы
--	-------------------------------------

9 Установите соответствие

1. Управление программой	механизм, предназначенный для трансляции стратегии в портфель проектов для последующей реализации, планирования, анализа и переоценки портфеля с целью эффективного достижения стратегических целей организации
2. Управление портфелем	особая методология организации, планирования, руководства, координации трудовых, финансовых и материально-технических ресурсов на протяжении проектного цикла, направленная на эффективное достижение его целей путем применения современных методов, техники и технологии управления для достижения определенных в проекте результатов по составу и объему работ, стоимости, времени, качеству и удовлетворению участников
3. Управление проектом	процесс управления несколькими взаимосвязанными проектами, направленный на повышение эффективности использования ресурсов, снижение рисков и успешное завершение каждого проекта

10 Установите соответствие понятия и определения:

Термин	Сущность
1. Стратегическое управление	а) это единый процесс формирования стратегических ориентиров, стратегий взаимодействия с внешней средой и реализации стратегий через бизнес-процессы внутри фирмы для достижения целей деятельности и обеспечения устойчивости развития.
2. Стратегия развития бизнеса.	б) это самостоятельный процесс и часть единого процесса стратегического управления компанией (бизнесом) по формированию целей и выбору стратегий развития и управления
3. Стратегическое планирование	в) это способы взаимодействия с внешней средой, обеспечивающие ей устойчивое развитие и достижение целей.

11 Установите соответствие между видами гостиничных услуг и их описанием:

1. Питание	а) Организация экскурсий, аренда автомобилей, продажа билетов.
2. Размещение	б) Предоставление номеров для временного проживания.
3. Дополнительные услуги	в) Организация завтраков, обедов и ужинов в ресторане отеля.

4 Вопросы на установление последовательности

- 1 Перечислите последовательно основные этапы разработки финансовой стратегии развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
- 2 Укажите порядок разделов плана проекта согласно методики ЮНИДО:

люДСкие ресурсы	организация производства и накладные расходы
экономический анализ издержек и прибыли	место осуществления, строительная площадка и экологическая оценка
планирование и сметная стоимость работ по проекту	сырье и материалы
финансовая оценка	анализ рынка и стратегия маркетинга
инженерное проектирование и технология	предыстория и основная идея проекта
резюме исследования	

- 3 Укажите иерархию (1 – высший – 5 низший уровень)

	Стратегический план
	Подпроект
	Проект
	Портфель
	Программа

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) из максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6). Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи. Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Для сохранения устойчивого положения на рынке и поддержания конкурентоспособности, необходимо постоянно предлагать рынку новые гостиничные продукты. Обоснуйте необходимость нового гостиничного продукта, предоставьте план и описание создания нового гостиничного продукта.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Предложите новую услугу в отеле. Обоснуйте свой выбор. Разработайте проект.

Составьте оригинальный проект, который будет содержать в себе:

1. Цели и задачи проекта
2. Обоснование актуальности и практической значимости
3. Сроки выполнения
4. Требуемые ресурсы.
5. Источники финансирования.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

На основании приведенных факторов составить матрицу SWOT-анализа проекта и сделать выводы.

Четко проявляемая компетентность команды.

Увеличение продаж товаров-заменителей, изменение вкусов и потребностей покупателей.

Снижение торговых барьеров в выходе на внешние рынки.

Недоступность финансов, необходимых для изменения стратегии.

Наличие стратегии.

Высокая стоимость продукции в сравнении с ключевыми конкурентами.

Ожесточение конкуренции.

Расширение диапазона производства товаров.

Усиление требований поставщиков.

Собственная уникальная технология, лучшие производственные мощности

Рыночное искусство ниже среднего.

Слабая сеть распределения.

Непоследовательность в реализации стратегии.

Уменьшение нестабильности бизнеса.

Эффективное управление.

Возможность обслуживания дополнительных групп потребителей.

Недостатки в политике продвижения продукции.

Высокое искусство НИОКР.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

В гостинице «Акварин» г. Курск планируется разместить группу бизнес-туристов, которые нуждаются в комфортном и функциональном номере для проведения деловых встреч и переговоров. Разработайте дизайн номера, учитывая следующие требования:

Просторная рабочая зона с удобным столом и стульями для проведения переговоров.

Возможность подключения к высокоскоростному интернету и установки мультимедийного оборудования для проведения презентаций и видеоконференций.

Зона отдыха с мягкими диванами и журнальным столиком для неформальных встреч и кофе-брейков.

Мини-кухня или уголок для приготовления лёгких закусок и напитков, чтобы гости могли организовать небольшой фуршет во время встречи.

Удобное место для хранения документов и канцелярских принадлежностей.

Наличие современной техники, такой как принтер, сканер и копир, для обеспечения деловой документации.

Комфортная кровать с ортопедическим матрасом для хорошего сна после напряжённого дня.

Санузел с душевой кабиной и всеми необходимыми гигиеническими принадлежностями.

Элегантный и функциональный интерьер, соответствующий стилю современного бизнес-отеля.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Разработайте бизнес-идею инновационного проекта в сфере гостеприимства или общественного питания с учетом отраслевых новаций.

Представьте в виде схемы этапы выполнения проекта и прогнозирование изменений в индустрии гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Проведите исследование проблем гостиничного бизнеса в г. Курске и разработайте решения по проектному управлению гостиничным бизнесом в современных условиях.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Охарактеризуйте и проанализируйте основные факторы, влияющие на внешнее и внутреннее окружение проекта.

Разработайте план организации работ по управлению проектами.

Опишите процесс организации контроля и регулирования проекта.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Гостиничный комплекс является неплатежеспособным и может быть возбуждено дело о его банкротстве. Факторы кризиса:

1. Рост коэффициента текучести кадров до 0,23, сокращение коэффициента постоянного состава кадров до 0,81.

2. Высокий коэффициент износа технологического оборудования. По отдельным видам оборудования достигает 80%.

3. Снижение финансовой устойчивости.

Выявите причины кризиса.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Разработайте pre-arrival письмо для гостя, который планирует посетить одной из мероприятий вашего отеля. Письмо должно содержать информацию о мероприятии, программе, условиях участия, контактах организаторов и ссылку на регистрацию. Также письмо должно включать элементы привлечения внимания и стимулирования интереса гостя к мероприятию.

При разработке письма учитывайте следующие компетенции:

- предметно-деятельностная компетенция: способность применять знания, умения и практический опыт при написании письма;

- воспитательная функция: формирование уважительного отношения к гостю и его потребностям;

- аксиологическая функция: ориентация на ценности и интересы гостя;

- креативная функция: создание оригинального и привлекательного текста письма.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Разработайте рекомендательную систему для ресторана, которая предложит клиентам блюда на основе их предпочтений и истории заказов. Система должна учитывать следующие аспекты:

- предпочтения клиента: его любимые блюда, ингредиенты, способы приготовления и т. д.;
- история заказов: предыдущие заказы клиента, частота заказа определённых блюд и т. д.;
- сезонность: учёт времени года и актуальных трендов в кулинарии;
- доступность ингредиентов: предложение блюд с учётом наличия ингредиентов в ресторане;
- баланс блюд: рекомендация разнообразных блюд для удовлетворения вкусовых предпочтений клиента.

Система должна быть реализована с использованием машинного обучения и алгоритмов рекомендательной системы.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Выделить и охарактеризовать особенности руководства проведения стратегических изменений, роль руководителей предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса при проведении стратегических изменений.

Прокомментировать направления оценки качественных показателей управленческой системы предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Характеристика возможных ошибок менеджмента при осуществлении стратегического управления.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Вы являетесь менеджером проекта по созданию и внедрению системы персонализированных услуг в гостинице. Вам необходимо принять решение о выборе оптимального метода управления проектом и обосновать свой выбор. Рассмотрите следующие методы:

Традиционный метод (PMI): основан на использовании стандартных процессов и инструментов управления проектами, таких как диаграмма Ганта, сетевые графики и анализ рисков.

Agile-метод: фокусируется на гибкости и адаптивности, использует итеративный подход, короткие циклы разработки и постоянное взаимодействие между командой и заказчиком.

Scrum-метод: также ориентирован на гибкость и адаптивность, но с акцентом на разделение команды на небольшие группы и использование спринтов для выполнения задач.

Kanban-метод: основан на визуализации рабочего процесса, разделении задач на этапы и постоянном улучшении процессов.

Lean-метод: фокусируется на устранении потерь и оптимизации процессов, используя принципы бережливого производства.

Обоснуйте свой выбор метода управления проектом, учитывая специфику индустрии гостеприимства, требования заказчика и возможные риски.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки финансовой стратегии развития. Попросил внести предложения по ее формированию.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Разработайте программу обучения и развития персонала гостиничного комплекса, учитывая потребности и стратегии развития предприятия, составьте план внедрения этой программы в гостиницу. Программа должна включать:

- определение ключевых компетенций и навыков, необходимых для успешной работы в гостиничном комплексе;
- создание системы непрерывного образования и повышения квалификации персонала, включая внутренние тренинги, внешние курсы и стажировки;
- разработку индивидуальных планов развития для каждого сотрудника, основанных на его профессиональных целях и задачах;
- организацию корпоративного обучения и обмена опытом между сотрудниками разных отделов и уровней;
- оценку эффективности программы обучения и внесение корректировок при необходимости.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Управляющий гостиничного комплекса собрал совещание и огласил необходимость разработки и управлению маркетинговой стратегии развития. Попросил внести предложения по ее формированию.

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Гостиница «Аврора» г. Курск, рассматривает возможность реализации нового проекта по разработке и внедрению системы персонализированного обслуживания клиентов. Определите основные источники финансирования этого проекта, учитывая специфику отрасли и возможные риски.

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Разработайте концепцию и предложите проект создания глемпинга в городе Курске, учитывая потребности туристов, экологические аспекты и местные особенности.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

Гостиница «Белая акация» г. Курск решает повысить уровень межкультурной коммуникации своих сотрудников. Разработайте программу обучения, которая будет включать теоретические аспекты межкультурной коммуникации, практические упражнения и групповые дискуссии, а также возможность стажировки за границей для лучших участников программы.

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Гостиница «Белая акация» г. Курск хочет увеличить свою прибыль и привлечь больше гостей. Для этого необходимо разработать и внедрить стратегию продвижения услуг отеля, учитывая особенности целевой аудитории и конкурентную среду.

Предложите конкретные меры и инструменты продвижения, которые помогут гостинице достичь поставленных целей.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016). Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования. Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: 6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное,

или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.