

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.15 Бизнес-анализ в туризме и оптимизация бизнес процессов**

43.04.02 Туризм

Туристский и гостиничный бизнес

магистр

очная

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления</p>	<p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования туристской деятельности на различных уровнях управления</p>	<p><b>знает</b> основные методы бизнес-анализа (SWOT, PEST, анализ пяти сил Портера, ABC-анализ, бенчмаркинг), принципы стратегического планирования на всех уровнях, а также показатели эффективности процессов.</p> <p><b>умеет</b> проводить комплексный анализ среды туристского предприятия, выявлять резервы оптимизации процессов, разрабатывать стратегические планы развития с учётом трендов, формировать систему KPI и применять аналитические инструменты для прогнозирования спроса и обоснования управленческих решений.</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками работы с данными о туристской деятельности, методиками моделирования и реинжиниринга процессов, инструментами стратегического анализа, а также методами оценки экономической эффективности стратегических инициатив в туризме.</p>
<p>ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.1 Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма</p>	<p><b>знает</b> теоретические основы и современный инструментарий стратегического анализа в туризме, особенности применения аналитических методов на разных уровнях управления туристским предприятием, а также ключевые факторы конкурентоспособности в индустрии туризма.</p> <p><b>умеет</b> систематизировать и анализировать внутренние и внешние данные о деятельности туристского предприятия, оценивать конкурентные преимущества организации, разрабатывать и обосновывать стратегические решения с учётом отраслевой специфики и долгосрочных трендов развития туризма.</p> <p><b>владеет навыками</b> практическими навыками проведения комплексного стратегического анализа туристских предприятий, а также методиками оценки стратегических альтернатив и рисков</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере</p>	<p>ПК-2.3 Способен выполнить прогнозирование развития сферы</p>	<p><b>знает</b> теоретические основы прогнозирования в туристской и гостиничной сфере; уровни управления прогнозированием (макро-, мезо-, микроуровень); базовые и продвинутые методы прогнозирования (экстраполяция трендов, регрессионный анализ, сценарное моделирование);</p>

<p>туризма и гостиничного бизнеса на различных уровнях управления</p>	<p>туризма и гостиничного бизнеса в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий</p>	<p><b>умеет</b> собирать и систематизировать релевантные данные для прогнозных моделей на разных уровнях управления; выбирать и адаптировать методы прогнозирования под конкретные задачи и горизонты планирования; разрабатывать сценарные варианты развития туристской и гостиничной сферы с учётом внешних и внутренних факторов;</p>
		<p><b>владеет навыками</b> методиками количественного и качественного прогнозирования в туризме и гостиничном бизнесе; технологиями экспертного оценивания и модерации форсайт-сессий; методами актуализации прогнозов в условиях изменяющейся внешней среды.</p>
<p>ПК-3 Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма и гостиничного бизнеса</p>	<p>ПК-3.3 Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма и гостиничного бизнеса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере туризма и гостиничного бизнеса и управляет деятельностью по их устранению</p>	<p><b>знает</b> методы и инструменты планирования ресурсов (материальных, трудовых, финансовых, временных) в туристских и гостиничных проектах; принципы и этапы проектного контроля; причины и виды отклонений от плановых показателей в индустрии туризма и гостеприимства;</p>
		<p><b>умеет</b> разрабатывать детальные планы ресурсного обеспечения туристских и гостиничных проектов; устанавливать контрольные точки и KPI для мониторинга хода реализации; выявлять и классифицировать отклонения от бизнес-плана;</p>
		<p><b>владеет навыками</b> методиками риск-менеджмента и сценарного планирования в туризме и гостиничном бизнесе; инструментами контроля качества и сроков исполнения работ; техниками коммуникации с участниками проекта для координации корректирующих действий и минимизации последствий отклонений.</p>

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Раздел 1.			

1.1.	Тема 1. Основы бизнес анализа в туристской и гостиничной индустрии	4	ПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-5.1, ПК-3.3	Кейс-задача
1.2.	Тема 2. Методы и инструменты стратегического анализа туристских предприятий	4	ПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-5.1, ПК-3.3	Кейс-задача
1.3.	Тема 3. Моделирование и оптимизация бизнес процессов в туризме	4	ПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-5.1, ПК-3.3	Кейс-задача
1.4.	Тема 4. Планирование и контроль проектов в туристской сфере	4	ПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-5.1, ПК-3.3	Кейс-задача
1.5.	Тема 5. Прогнозирование и форсайт технологии в туризме и гостиничном бизнесе	4	ПК-2.3, ОПК-2.2, ОПК-5.1, ПК-3.3	Кейс-задача
	Промежуточная аттестация			Эк

### 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
			Для оценки знаний
			Для оценки умений
			Для оценки навыков
1	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
<b>Промежуточная аттестация</b>			
2	Курсовые работы (проектов)	Вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций. При написании курсовой работы студент должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы.	Перечень тем курсовых работ (проектов)

3	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов
---	---------	--	----------------------------------

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Бизнес-анализ в туризме и оптимизация бизнес процессов"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Примерные кейс-задачи для 1 контрольной точки

1. Кейс 1

Ситуация:

Турагентство «Вокруг света» работает 5 лет на региональном рынке. В последний год наблюдается снижение продаж на 15%. Руководство подозревает, что причина — изменение предпочтений клиентов и усиление онлайн конкуренции.

Задание:

1. Составьте список из 5 внешних и 5 внутренних факторов, влияющих на деятельность агентства.
2. Предложите 2 метода сбора данных о предпочтениях клиентов.

Кейс 2

Ситуация:

Отель 4\* в курортном городе планирует расширение номерного фонда. Необходимо оценить правовые ограничения.

Задание:

1. Перечислите 3 нормативно правовых акта РФ, регулирующих гостиничную деятельность.
2. Укажите 2 требования к новым номерам, которые нужно учесть при проектировании.

Кейс 1

Ситуация:

Сеть мини отелей «Уют» (5 объектов в разных городах) хочет выйти на рынок делового туризма.

Задание:

1. Проведите краткий SWOT анализ (по 2 пункта в каждом квадранте).
2. На основе анализа предложите 1 стратегическое решение.

Примерный кейс-задание для КТ 2

Кейс 1

Ситуация:

В отеле 5\* гости жалуются на долгое ожидание при заселении (в среднем 30 минут).

Задание:

1. Выпишите 4 этапа процесса заселения.
2. Укажите 2 «узких места» и предложите решения.

Кейс 1

Ситуация:

Компания запускает гастротур «Вкусы региона» (5 дней, 15 участников). Бюджет — 300 тыс. руб.

Задание:

1. Составьте список из 5 ключевых ресурсов (люди, техника, услуги).
2. Предложите 2 KPI для контроля проекта.

Ситуация:

При организации фестиваля туризма сорван срок поставки сувенирной продукции.

Задание:

1. Перечислите 3 действия для минимизации последствий.
2. Укажите, какой документ нужно обновить.

**Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Экзаменационные вопросы по дисциплине «Бизнес анализ в туризме и оптимизация бизнес процессов»

Блок 1. Основы бизнес анализа и стратегический анализ

1. Сущность и цели бизнес анализа в туристской и гостиничной индустрии. Ключевые объекты анализа.
2. Этапы проведения бизнес анализа на туристском предприятии: содержание и последовательность.

3. SWOT анализ в туризме: методика проведения, интерпретация результатов, ограничения применения.

4. PESTEL анализ как инструмент оценки макросреды туристского бизнеса. Приведите примеры факторов по каждой категории.

5. Модель пяти сил Портера: адаптация для анализа конкурентной среды в гостиничном бизнесе.

6. Матрица BCG: принципы построения и применение для управления портфелем туристских продуктов.

7. VRIO анализ: оценка стратегических ресурсов и компетенций гостиничного предприятия.

8. Сценарное планирование в туризме: этапы разработки и критерии выбора сценариев.

#### Блок 2. Моделирование и оптимизация процессов

9. Понятие бизнес процесса в туризме. Типология процессов: основные, вспомогательные, управленческие.

10. Карта потока создания ценности (VSM): методика построения и выявление потерь в туристских услугах.

11. «Узкие места» в процессах туристского предприятия: примеры и методы диагностики.

12. Реинжиниринг бизнес процессов: этапы проведения и кейсы оптимизации в туроператорской деятельности.

13. Цифровизация процессов в гостиничном бизнесе: примеры внедрения CRM, систем онлайн бронирования, чат ботов.

#### Блок 3. Проектное управление и контроль

15. Проектный подход в управлении туристскими предприятиями: отличительные черты и жизненный цикл проекта.

16. Методы планирования ресурсов проекта: материальные, трудовые, финансовые, временные.

17. Диаграмма Ганта: построение и использование для контроля сроков реализации туристского проекта.

18. Система KPI в туризме: принципы формирования, примеры показателей для турагентства и отеля.

19. Управление отклонениями в проекте: диагностика, корректирующие действия, документирование изменений.

20. Риски туристских проектов: классификация, методы оценки и минимизации.

#### Блок 4. Прогнозирование и форсайт технологии

21. Уровни прогнозирования в туризме (макро , мезо , микро ): особенности и инструменты.

22. Количественные методы прогнозирования спроса в туризме: экстраполяция трендов, регрессионный анализ.

23. Качественные методы прогнозирования: Delphi метод, экспертные панели, их применение в гостиничном бизнесе.

24. Форсайт технологии: сущность, инструменты (дорожные карты, мозговые штурмы), примеры использования.

25. Мегатренды туризма до 2030 г.: цифровизация, устойчивое развитие, персонализация. Влияние на стратегическое планирование.

26. Разработка сценарного прогноза для регионального туристского кластера: этапы и критерии оценки.

#### Блок 5. Практико ориентированные задания (кейсы)

27. На основе предоставленных данных проведите SWOT анализ для отеля категории 4\*. Сформулируйте 2 стратегические рекомендации.

28. Составьте диаграмму Ганта для организации гастрономического фестиваля (срок — 2 месяца). Укажите ключевые этапы и ресурсы.

29. Проанализируйте статистические данные по туризму в регионе. Постройте линейный тренд и сделайте прогноз на следующий год. Обоснуйте допущения.

***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***

Темы курсовых работ по дисциплине «Бизнес-анализ в туризме и оптимизация бизнес-процессов»

Блок 1. Стратегический анализ и прогнозирование

Применение SWOT- и PESTEL-анализа для разработки стратегии развития регионального туроператора.

Прогнозирование спроса на внутренний туризм в РФ: сравнительный анализ количественных и качественных методов.

Использование форсайт-технологий для формирования долгосрочной стратегии гостиничной сети.

Анализ конкурентной среды гостиничного бизнеса города (на примере категории 3–4\*) с применением модели пяти сил Портера.

Сценарное прогнозирование развития экологического туризма в регионе: риски и возможности до 2035 г.

Блок 2. Оптимизация бизнес-процессов

Реинжиниринг процесса бронирования туров: выявление «узких мест» и цифровые решения.

Оптимизация взаимодействия служб отеля на основе моделирования процессов в нотации BPMN.

Внедрение CRM-системы как инструмент повышения эффективности работы турагентства: анализ затрат и выгод.

Снижение операционных издержек в гостиничном предприятии через оптимизацию цепочки поставок.

Автоматизация процессов обслуживания туристов: кейс внедрения чат-бота в туроператорской компании.

Блок 3. Проектное управление и ресурсное планирование

Планирование и контроль реализации проекта по запуску тематического тура: календарный график, бюджет, KPI.

Управление рисками при организации международного событийного мероприятия: методы идентификации и минимизации.

Оптимизация распределения трудовых ресурсов в сезонной гостинице: моделирование загрузки персонала.