

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)

12.02.2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Стратегия и управление курортами и SPA-центрами»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:
Доцент.

Пяткова Н.П.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «14» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

Свиридова Н.Д.

(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Стратегия и управление курортами и SPA-центрами»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются для оценки успешности работы курортов и SPA-центров?

- А) Средняя заполняемость номерного фонда
- Б) Доход на одного гостя
- В) Уровень удовлетворенности клиентов
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

2. Выберите один правильный ответ

Какие стратегии используют курорты и SPA-центры для привлечения клиентов?

- А) Маркетинговые кампании и рекламные акции
- Б) Партнерство с туристическими агентствами
- В) Развитие программ лояльности

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1)

3. Выберите один правильный ответ

Какие аспекты управления качеством услуг важны для курортов и SPA-центров?

- А) Стандартизация процедур и процессов
- Б) Мониторинг удовлетворенности клиентов
- В) Постоянное совершенствование услуг
- Г) Все вышеперечисленные

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

4. Выберите один правильный ответ

Какие маркетинговые стратегии эффективны для продвижения курортов и SPA-центров?

- А) Таргетированная реклама в интернете
- Б) Участие в выставках и конференциях
- В) Нет верного ответа

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

5. Выберите один правильный ответ

Какие задачи выполняют менеджеры курортов и SPA-центров?

- А) Разработка стратегических планов
- Б) Организация мероприятий и акций
- В) Управление бюджетом

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
1) Курортология	A). организационно-хозяйственная деятельность, связанная с управлением курортами и организацией отдыха.
2) Курортное дело	Б) использование природных ресурсов для восстановления и укрепления здоровья в условиях отдыха и развлечений.
3) Курортная рекреация	В) наука о лечении и профилактике болезней с использованием природных факторов (климат, минеральные воды, грязи и т.д.)

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

2. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
1) Курорт	А) это метод лечения, профилактики и восстановления нарушенных функций организма природными и искусственно приготовленными минеральными водами на курортах и во внекурортных условиях
2) Бальнеотерапия	Б) учреждение, предназначенное для отдыха и лечения, в котором предоставляют жилье и питание, а также лечение на амбулаторной основе
3) Пансионат	В) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающаяся природными лечебными ресурсами и необходимыми для их

Термин	Определение
	эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

3. Установите соответствие между группой курортной инфраструктуры и ее функцией

Группа курортной инфраструктуры	Функция
1) Инфраструктура отдыха, досуга, развлечений и рекреации	А). Организация дополнительных рекреационных занятий Б) Оказание дополнительных оздоровительных курортных процедур при использовании спа-технологий
2) Административно-финансовая	В) Осуществляет функции управления санаторно-курортным комплексом,
3) Оздоровительная	

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность действий при управлении кризисными ситуациями в SPA-центре:

- А) Разработка плана действий в кризисных ситуациях
- Б) Оценка масштабов кризиса
- В) Принятие оперативных мер по устранению кризиса
- Г) Анализ причин кризиса и разработка мер по их предотвращению

Правильный ответ: Б, В, Г, А.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

2. Установите правильную последовательность этапов построения системы CRM (Customer Relationship Management) в SPA-центре:

- А) Интеграция системы с существующими бизнес-процессами
- Б) Настройка и тестирование системы
- В) Обучение персонала работе с системой
- Г) Выбор и покупка CRM-системы

Правильный ответ: Г, Б, В, А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

3. Установите правильную последовательность этапов управления проектами по модернизации инфраструктуры курорта:

- А) Проведение пилотного тестирования продукта
- Б) Анализ отзывов клиентов и корректировка продукта
- В) Разработка концепции продукта
- Г) Оценка рыночного потенциала продукта
- Д) Внедрение продукта в постоянную линейку услуг

Правильный ответ: В, Г, А, Б, Д.
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

4. Установите правильную последовательность этапов управления проектами по модернизации инфраструктуры курорта:

- А) Определение целей и задач проекта
- Б) Разработка проектной документации
- В) Завершение проекта и передача в эксплуатацию
- Г) Реализация проекта
- Д) Оценка эффективности проекта

Правильный ответ: А, Б, Г, В, Д.
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

5. Установите правильную последовательность этапов при разработке стратегии выхода на международный рынок для курорта:

- А) Определение целевой аудитории и позиционирования
- Б) Адаптация продукта и услуг под требования иностранного рынка
- В) Разработка маркетинговой стратегии
- Г) Анализ международного рынка и конкурентов
- Д) Локализация маркетинговых материалов

Правильная ответ: Г, А, Б, В, Д.
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Совокупность методов воздействия на клиентов при оказании услуг, основанных на применении природных и преформированных физических факторов – это _____.

Правильный ответ: SPA технологии

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это совокупность всех объектов, сооружений и услуг, предназначенных для комфортного отдыха, лечения и оздоровления гостей на курорте.

Правильный ответ: курортная инфраструктура.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Важным этапом в разработке стратегии развития курорта является _____, позволяющий оценить сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы.

Правильный ответ: SWOT-анализ.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Основой успешного управления курортом является _____, которая определяет долгосрочные цели и пути их достижения.

Правильный ответ: стратегическое планирование.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

5. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Одной из важных задач менеджера курорта является _____, что позволяет оптимально использовать имеющиеся ресурсы и минимизировать затраты.

Правильный ответ: бюджетирование.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите три крупных направления, которые выделяют при развитии санаторно-курортной деятельности?

Правильный ответ: курортология, курортное дело, курортная рекреация.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

2. *Ответьте на вопрос:*

Назовите основные элементы курортно-рекреационной инфраструктуры.

Правильный ответ: культурно-историческая инфраструктура, социальная инфраструктура, инфраструктура гостеприимства (средства размещения и общественного питания), рекреационная инфраструктура (активного отдыха, спортивная, пляжная), лечебно-оздоровительная инфраструктура, транспортная инфраструктура

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите проблемы, которые сдерживают развитие курортной отрасли страны

Время выполнения – 7 мин.

Ожидаемый результат:

Снижение спроса населения на лечение и оздоровление на российских санаториях и курортах.

Высокий износ основных средств санаторно-курортных учреждений.

Значительный уровень цен на санаторно-курортное лечение и большая его себестоимость.

Низкое качество санаторно-курортных услуг.

Нет единой системы подготовки и управления персоналом санаторно-курортных организаций.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех проблем.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Стратегия и управление курортами и SPA-центрами» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.04.02 Туризм.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы

Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)