

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)

02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине

«Реинжинеринг бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:

Доцент

(подпись)

Медяник А.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

туризма и гостиничного дела

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине  
«Реинжинеринг бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*1. Выберите один правильный ответ*

К какому из типов кризиса предприятия относится кризис издержек:

- А) Кризис ликвидности
- Б) Кризис успеха
- В) Кризис стратегии
- Г) Финансовый кризис

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

*2. Выберите один правильный ответ*

Какой тип кризиса предприятия характеризуется негативным отклонением фактического состояния от запланированного?

- А) Кризис ликвидности
- Б) Кризис стратегии
- В) Кризис успеха
- Г) Все варианты верны

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

*3. Выберите один правильный ответ*

Изменение организационной структуры предприятия это:

- А) Реорганизация
- Б) Реструктуризация производства
- В) Реструктуризация активов
- Г) Финансовая реструктуризация

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

*4. Выберите один правильный ответ*

Реорганизация, направленное на дробление предприятия это:

- А) Слияние, поглощение, присоединение
- Б) Выделение, разделение
- В) Преобразование
- Г) Все варианты верны

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

## Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие	Определение
1) Результативность	А) способность процесса реагировать на изменения в окружающей среде;
2) Длительность	Б) соотношение полученного результата и ожиданий заказчика;
3) Адаптируемость	В) отражение существующей действительности через знаки, символы, художественные образы;
4) Стоимость процесса	Г) совокупность всех затрат, необходимых для однократного выполнения процесса

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. Установите правильное соответствие. Каждому определению соответствует одно понятие.

Понятие	Определение
1) Владелец процесса	А) события, начинающие и завершающие процесс;
2) Границы процесса	Б) потребляемые в процессе предметы труда и используемые в процессе средства труда;
3) Клиент процесса	В) потребитель продуктов/услуг, которые создаются в процессе, и предъявляющий к ним требования;
4) Ресурсы	Г) сотрудник компании, отвечающий за результат функционирования определенного процесса и имеющий полномочия вносить изменения в любую часть «своего» процесса

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Установите правильное соответствие между типом бизнес-процесса и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип	Характеристика
-----	----------------

Тип	Характеристика
1) Процессы, непосредственно обеспечивающие выпуск продукции;	А) обеспечивающие доставку ресурсов в точку непосредственного выполнения действия;
2) Процессы планирования и управления;	Б) непосредственно обеспечивающие выпуск продукции, в результате реализации которых осуществляется получение определенного дохода в бизнес-системе;
3) Ресурсные процессы;	В) являющиеся вспомогательными и выполняющиеся в тех ситуациях, когда необходимо достичь целевых действий путем изменения существующих технологий;
4) Процессы преобразования	Г) процессы планирования и управления, обеспечивающие эффективное планирование и управление получением дохода при реализации процессов выпуска продукции.

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

4. Установите правильное соответствие между методом и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятие	Определение
1) Метод непрерывного совершенствования;	А). общая модель бизнеса строится на том, что выполнение каждой задачи поручается конкретному исполнителю;
2) Инжиниринг;	Б). базируется на том, что не всегда деньги нужно направлять на совершенствование слабого звена;
3) Метод ограничений Голдрата;	В) означает, что улучшать нужно постоянно и все процессы на мелкие сразу – внимание акцентируется не на конкретном сегменте участка работы, а на всех звеньях одной цепочки;
4) Метод дробления	Г) можно использовать для модернизации производства и технологических этапов.

Правильный ответ: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1), ПК-3 (ПК-3.1)

#### **Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Установите последовательность этапов реструктуризации предприятия:

А) Диагностика компании

Б) Осуществление реструктуризации в соответствии с разработанной программой

В) Разработка стратегии и программы реструктуризации

Г) Определение целей реструктуризации

Правильный ответ: Г, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

*2. Этапы проведения реинжинеринга:*

А) Разрабатывается модель нового бизнеса

Б) Внедрение модели нового бизнеса в хозяйственную реальность фирмы

В) Формируется желаемый образ фирмы

Г) Создание информационных систем, необходимых для осуществления реинжиниринга

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

*3. Расположите в правильной последовательности этапы структурирования процессов внутри контура управления:*

А) Руководитель согласует полученный перечень процессов управления в рамках контура

Б) Проводится интервью с руководителем, в рамках которого обсуждается его деятельность

В) Бизнес-аналитик формирует перечень процессов в рамках контура управления; определяется примерный состав участников и результат каждого процесса управления

Г) Бизнес-аналитик вносит необходимые корректировки

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

*4. Установите последовательность работ по проектированию бизнес-процессов:*

А) Проектирование использования ресурсов

Б) Проектирование продукции и услуг

В) Маркетинг сегментов рынка

Г) Проектирование бизнес-процессов

Д) Формирование миссии компании

Правильный ответ: Д, В, Б, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

## **Задания открытого типа**

### **Задания открытого типа на дополнение**

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Высокая \_\_\_\_\_ – отличительная черта процессного подхода.

Правильный ответ: клиентоориентированность.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Объектом реинжиниринга являются не организации, а \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: процессы.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

\_\_\_\_\_ – логико-математическое описание объекта, которое может быть использовано для экспериментирования на компьютере в целях проектирования, анализа и оценки функционирования объекта.

Правильный ответ: имитационная модель.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Определение стратегии поведения предприятия на рынке в части расширения границ рынка или глубокого проникновения на рынок, диверсификации деятельности или повышения качества товаров и услуг, глобализации или локализации деятельности и т.д. – \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: формирование миссии.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите качественные параметры бизнес-процесса.

Правильный ответ (варианты):

результативность, адаптируемость, длительность, стоимость процесса.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Назовите способы внедрения бизнес-процесса.

Правильный ответ (варианты):

разработка с «чистого листа», критическая переработка существующей практики.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

3. *Ответьте на вопрос:*

Назовите основные контуры управления.

Правильный ответ (варианты):

годовой, квартальный, месячный, еженедельный, ежедневный.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

## **Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

На каких принципах основан процессный подход?

Время выполнения – 5 мин.

Ожидаемый результат: Процессный подход основан на следующих принципах: деятельность компании рассматривается как совокупность бизнес-процессов; выполнение бизнес-процессов подлежит обязательной регламентации или формальному описанию; у каждого бизнес-процесса есть внутренний или внешний клиент и владелец (лицо, отвечающее за результат бизнес-процесса); каждый бизнес-процесс характеризуется ключевыми показателями, описывающими его исполнение, результат или влияние на итог деятельности организации в целом.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех принципов.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

### **Экспертное заключение**

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Реинжинеринг бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» 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)