

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

УТВЕРЖДАЮ

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

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.О.13.03 Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

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>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 Зн.4 Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала (33.007) - В/01.6 Зн.7 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса (33.007) - В/01.6 Зн.3 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008) - В/01.6 Зн.5 Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала (33.008) - В/01.6 Зн.8 Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания (33.008) - В/02.6 Зн.2 Основы организации деятельности предприятий питания (33.008) <p>умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - применять теоретические знания по мотивации персонала на практике в деятельности предприятий питания (33.008) - оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - оценивать сформулированные в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в деятельности предприятий питания (33.008) - оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - оценивать разработанные системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий (в том числе при работе с персоналом) в деятельности гостиничного комплекса (33.008)

		<p>владеет навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 ТД.3 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (33.007) - В/01.6 ТД.4 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания (33.008) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях гостиничного комплекса (33.007) - выбора оптимального способа мотивации персонала, учитывая действующие правовые нормы, с учетом обеспечения лояльности персонала на предприятиях питания (33.008)
<p>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основ особенностей планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - основ особенностей планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - основ текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) - основ оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) - основ стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания (33.008) <p>умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать особенности планирования департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале в деятельности гостиничного комплекса (33.007) - оценивать особенности планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - осуществлять текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостиничного комплекса (33.007) - осуществлять оценку материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания (33.008) - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале (33.007) - применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах на предприятиях питания (33.008)

		<p>владеет навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - В/01.6 ТД.1 Оценка и планирование потребностей де-партаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале (33.007) - В/01.6 ТД.2 Планирование текущей деятельности де-партаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (33.007) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ре-сурсах и персонале (33.007) - В/01.6 ТД.1 Оценка материальных ресурсов департа-ментов (служб, отделов) (33.008) - В/01.6 ТД.3 Планирование текущей деятельности де-партаментов (служб, отделов) предприятия питания (33.008) - В/01.6 У.1 Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудо-вых ресурсах (33.008)
--	--	--

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.Планирование, как функция управления			
1.1.	Тема 1. Специфика деятельности предприятий сервиса, как объекта планирования	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Рабочая тетрадь, Тест
1.2.	Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Тест, Собеседование, Рабочая тетрадь
1.3.	Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Задачи
2.	2 раздел. Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг			
2.1.	Тема 4. Эффективное использование персонала в сфере услуг	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Рабочая тетрадь, Тест
2.2.	Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Рабочая тетрадь, Тест
2.3.	Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Задачи
3.	3 раздел. Раздел 3. Сущность и значение функции организации в деятельности предприятия			
3.1.	Тема 7. Конкуренция в предпринимательской среде	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Рабочая тетрадь, Тест
3.2.	Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Тест, Рабочая тетрадь

3.3.	Тема 9. Налогообложение предпринимательской деятельности	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Задачи
3.4.	Экзамен	5	ПК-2.1, ПК-2.2	Собеседование, Задачи, Тест
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)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

3	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)
4	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) "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Примерные задания для контрольных точек.

Контрольная точка № 1 (темы 1-3)

Типовые вопросы:

1. Планирование: сущность, назначение и составные элементы
2. Стратегии интегрированного роста
3. особенности планирования для предприятий сервиса

Типовая задача

На предприятии за год было оказано 2000 услуг, цена одной услуги равна 400 рублей, затраты составили 300000 рублей. Размер налоговых платежей равен 20%.

При указанных данных предприятие планирует расходы, связанные со стратегическим планированием равными 450 тыс. руб., насколько это целесообразно?

Контрольная точка № 2 (темы 4-6)

Типовые вопросы:

Образовательное учреждение проводит оценку ожидаемого количества абитуриентов, желающих получить высшее образование на платной основе. С этой целью специалисты отдела внебюджетной деятельности и приемной комиссии проводят встречи с абитуриентами и их родителями в школах города и в других населенных пунктах. На встречах раздавались анкеты,

включающие вопрос о желании попытаться поступить на отдельные специальности университета на платной основе при предлагаемой цене обучения.

Методом определения готовности совершить покупку определите ожидаемое количество абитуриентов по данным анкетирования, рассчитайте выручку образовательного учреждения в случае увеличения числа респондентов на 20 %, используя данные, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 – Исходные данные

При стоимости обучения 90 000 рублей	Количество ответивших респондентов	Вероятность события
Обязательно буду поступать	12	0,8
Скорее, буду поступать, чем нет	20	0,5
Возможно, буду поступать	50	0,25
Скорее, не буду поступать	30	0,1
Не буду поступать	120	0

Контрольная точка № 3 (темы 7-9)

Типовые вопросы:

1. Дайте характеристику предпринимательской среды, перечислите и опишите ее элементы

2. Дайте характеристику хозяйственным обществам

3. Раскройте понятия "сущность, значение, функции конкуренции"

Типовая задача

Предприятие производит 1000 единиц продукции. Себестоимость продукции – 300 руб./шт. Цена продукции составляет 500 руб./шт. Определить, как изменится прибыль предприятия, если снизить объем производства на 20% и увеличить цену реализации на 10%.

Инструментом оценки по текущей успеваемости является рабочая тетрадь.

Типовые тесты (для проверки остаточных знаний, для самостоятельной работы)

Тема: Один или несколько ответов (Знания)

Задание № 1

Через цены осуществляется связь между производством и потреблением, предложением и спросом. Цена в этом случае выполняет:

Ответ:

1. стимулирующую функцию
2. распределительную функцию
3. информационную функцию
4. функцию сбалансирования спроса и предложения

Задание № 2

Важная черта, которая отличает монополистическую конкуренцию от совершенной конкуренции, состоит в том, что:

Ответ:

1. имеются серьезные барьеры для вхождения на рынок монополистической конкуренции
2. конкурирующие организации продают дифференцированный товар, а не однородный
3. в длительном периоде в условиях монополистической конкуренции организации получают экономическую прибыль
4. конкурирующие организации продают уникальные товары

Задание № 3

Если цены на проживание в гостинице существенно возрастут:

Ответ:

1. продажи возрастут
2. продажи снизятся
3. продажи не изменятся
4. невозможно предсказать

Задание № 4

Принцип партисипативности – это:

Ответ:

1. использование современных информационных технологий, применение методов оптимального планирования, экспериментирования, а также прогрессивных процедур и методов оказания услуг

2. согласование «по вертикали», т. е. взаимная обусловленность планов различных уровней; эффект от использования плана предоставления услуги должен превышать затраты на составление этого плана

3. максимально возможное участие сотрудников организации в работе над планом, что приводит к повышению активности работников и росту производительности труда при реализации плана

Задание № 5

С помощью механизма цен для получения более высокой прибыли осуществляется, перелив капиталов из одного сектора экономики с более высокой нормой прибыли, благодаря:

Ответ:

1. регулирующей функции
2. стимулирующей функции
3. распределительной функции
4. функции сбалансирования спроса и предложения

Задание № 6

Под монополистической конкуренцией понимают такую структуру рынка, при которой:

Ответ:

1. взаимодополняемые товары производятся большим числом независимых друг от друга производителей

2. взаимодополняемые товары производятся небольшим числом независимых друг от друга производителей

3. взаимозаменяемые товары производятся большим числом независимых друг от друга производителей

4. все товары производятся в условиях конкуренции

Задание № 7

К параметрическим методам ценообразования относятся:

Ответ:

1. метод удельных показателей
2. метод целевой прибыли
3. балльный метод
4. анализ безубыточности
5. расчет цены с учётом рентабельности инвестиций

Задание № 8

Тактические цели организации, это:

Ответ:

1. ставятся руководителями высшего уровня и касаются важнейших общих вопросов
2. ставятся главным образом руководителями среднего уровня
3. формулируются руководителями среднего и нижнего уровня и связаны с функционированием отдельных подразделений организации

Задание № 9

Недостатки методов затратного ценообразования:

Ответ:

1. сложность сбора информации
2. недостоверность исходных данных
3. игнорирование информации о поведении покупателей
4. игнорирование информации о поведении конкурентов

Задание № 10

Стратегии развития рынка – это:

Ответ:

1. стратегия, при которой от предприятия требуется больших маркетинговых усилий
2. стратегия, заключающаяся в поиске новых рынков для уже реализуемых услуг
3. стратегия, которая предполагает решение задачи роста за счет производства нового

продукта, который будет реализовываться на уже освоенном предприятием рынке

Тема: Последовательность (Умения)

Задание № 1

Определите последовательность в этапах разработки стратегии предприятия

Ответ:

1. создание стратегии, когда руководитель планирует каким образом можно достичь поставленных целей, учитывая положение и перспективы организации.
2. это оценка результатов.
3. это постановка целей и перевод стратегического видения в практическую плоскость.
4. формирование стратегического видения будущего компании, определение долгосрочной перспективы развития.

5. реализация стратегии

Порядок: 4, 3, 1, 5, 2

Задание № 2

Определите последовательность в этапах ценообразования на предприятии

Ответ:

1. выбор метода ценообразования
2. установление окончательной цены
3. постановка цели ценообразования
4. определение спроса на услугу
5. учет дополнительных факторов (например, разработка системы скидок)
6. анализ цен и услуг конкурентов
7. расчет исходной цены
8. оценка издержек компании

Порядок: 3, 4, 8, 6, 1, 7, 5, 2,

Задание №3

Укажите последовательность целей предприятия согласно метода «Дерево целей»

Ответ:

1. операционные цели
2. тактические цели
3. миссия организации
4. стратегически цели

Порядок: 3, 4, 2, 1

Тема: Соответствие (Умения)

Задание № 1

Укажите объекты предпринимательской деятельности в зависимости от видов предпринимательства:

Дистракторы:

1. производственное
2. финансовое
3. коммерческое

Дистракторы соответствия:

1. купля-продажа товаров
2. страхование сделок
3. преобразование ресурсов в общественно-полезный продукт

Соответствие: 1-3, 2-2, 3-1

Задание № 2

Найдите соответствие между задачами, стоящими перед предприятием и стратегией ценообразования

Дистракторы:

1. Сохранение стабильного положения на рынке
2. Расширение доли рынка
3. Максимизация прибыли
4. Создание имиджа производителя элитных услуг

Дистракторы соответствия:

1. компании нацелены в первую очередь на экономический рост. Им свойственна агрессивная маркетинговая и ценовая политика, нередко – демпинговые цены.
2. фирмы за значительную цену предоставляют услуги высокого качества. При этом уменьшение числа клиентов компенсируется высокими ценами
3. фирма довольствуется определенной, обычно не очень высокой, нормой прибыли и стремится сохранить статус-кво относительно занимаемой доли рынка
4. компании необходимо довольно точно определить спрос на предоставляемые ею услуги, с целью расширения объемов продаж

Соответствие: 1-4, 2-1, 3-4, 4-2

Задание № 3

Найдите соответствие среди стратегий диверсифицированного роста:

Дистракторы:

1. стратегия централизованной диверсификации
2. стратегия конгломеративной диверсификации
3. стратегия горизонтальной диверсификации

Дистракторы соответствия:

1. предполагает поиск возможностей роста на существующем рынке за счет нового продукта, услуги, требующей новой технологии, отличной от принятой.
2. базируется на поиске и использовании дополнительных возможностей производства новых услуг, которые заключены в существующем бизнесе, при этом существующее производство остается в центре бизнеса.
3. состоит в том, что предприятие расширяется за счет производства технологически не связанных с уже производимыми новыми продуктами, которые реализуются на новых рынках.

Соответствие: 1-2, 2-3, 3-1

Задание № 4

Найдите соответствие, согласно матрицы SWOT-анализа:

Дистракторы:

1. Поле СИВ
2. Поле СИУ
3. Поле СЛУ
4. Поле СЛВ

Дистракторы соответствия:

1. показывает, за счет каких возможностей внешней среды организация сможет преодолеть имеющиеся слабости.
2. показывает, какие сильные стороны необходимо использовать, чтобы получить отдачу от возможностей во внешней среде.
3. показывает, какие силы необходимо использовать организации для устранения угроз.
4. показывает, от каких слабостей необходимо избавиться, чтобы попытаться предотвратить нависшую угрозу.

Соответствие: 1-2, 4-1, 2-3, 3-4

Задание № 5

Найдите соответствие

Дистракторы:

1. нормативная мотивация
2. принудительная мотивация
3. стимулирование

Дистракторы соответствия:

1. основывается на использовании власти и угрозе уменьшить степень удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований
2. воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства с помощью различных благ
3. побуждение человека к определенному поведению посредством идейно-психологического воздействия: убеждения, информирования, психологического заражения и т. п.

Соответствие: 1-3, 2-1, 3-2

Тема: Ввод слова или числа (Навыки/ТД)

Задание № 1

Услуги фотокопирования в организации стоят 5 рублей за одну фотокопию. Постоянные издержки составляют 27 тысяч рублей в год, а переменные – 2 рубля за одну копию. Определите точку безубыточности?

Ответ:

Задание № 2

Применяя метод переменных издержек рассчитайте цену товара, если при его производстве величина постоянных издержек составила 200000 руб., переменных – 110000 руб. прибыль от продажи данного товара составит 400000 руб., при объеме продаж 80 шт. (укажите целое число, без округления)

Ответ:

Задание № 3

Используя метод надбавки к цене, определите цену товара с учетом розничной надбавки, если себестоимость товара 190 рублей, цена приобретения составила 250 рублей, а максимальная цена продажи на рынке равна 370 рублей. (укажите целое число, без округления)

Ответ:

Задание № 4

Определите рентабельность продаж по следующим данным: количество выпущенных изделий - 500 штук, цена одного изделия — 50 руб., общие затраты составили 10000 рублей.

Ответ:

Вопросы для собеседования:

1. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг
3. Прогнозирование и его значение при планировании деятельности предприятий сервиса
4. Целепостановка в сфере услуг: функции и принципы классификации
5. Классификация целей организации, работающей в сфере услуг
6. Классификация целей предприятий по уровню, понятие «дерево целей».
7. Классификация целей предприятия по сферам деятельности
8. Виды планирования услуг и их классификация
9. Приведите сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования
10. Назовите классификацию видов планирования услуг по содержанию планирования
11. Перечислите принципы и назовите этапы планирования в сфере услуг
12. Обозначьте факторы, влияющие на состав и структуру планов предприятия
13. Дайте характеристику методов планирования, применяемые в сфере услуг.
14. Дайте характеристику понятия «стратегия», и назовите этапы становления данного понятия как экономической категории
15. Приведите классификацию стратегий сервисного предприятия
16. Назовите основные факторы выбора стратегии организации
17. Дайте характеристику стратегиям концентрированного роста
18. Дайте характеристику стратегиям интегрированного роста
19. Что такое стратегии диверсифицированного роста? Дайте характеристику
20. Дайте характеристику стратегиям сокращения
21. Дайте характеристику конкурентным стратегиям
22. Опишите процедуру организации подготовительных мероприятий при осуществлении бизнес-планирования
23. Анализ возможностей и препятствий (SWOT-анализ): суть метода, основные задачи
24. Структура бизнес плана
25. Приведите показатели и способы расчета эффективности бизнес-плана
26. Что такое точка безубыточности, способы расчета
27. Понятие организации как функции управления
28. Организационная структура управления: типы и характерные особенности
29. Структура управления сервисного предприятия
30. Линейная структура управления: преимущества и недостатки
31. Линейно-функциональная организационная структура: преимущества и недостатки
32. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки

33. Проектные структуры управления: преимущества и недостатки
34. Матричная структура управления: преимущества и недостатки
35. Что является основами проектирования сервисного предприятия
36. Мотивация персонала, как способ организации труда персонала, способы мотивации
37. Потребности персонала предприятия, уровни потребности
38. Стимулирование, как форма воздействия на персонал, формы стимулов
39. Охарактеризуйте механизм мотивации персонала (на примере предприятий сервиса)
40. Назовите методы повышения эффективности работы персонала
41. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг
42. Классификация видов контроля
43. Назовите методы контроля применяемые на предприятиях сервиса
44. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов
45. Правила проведения контрольных проверок на предприятии
46. Охарактеризуйте принципы эффективного контроля на предприятиях
47. Как осуществляется контроль качества услуг
48. Качество обслуживания: производственный и потребительские подходы
49. Система оценки качества услуг
50. Сущность ценообразования
51. Стратегии ценообразования
52. Назовите методы ценообразования
53. Затратные методы ценообразования: виды, способы расчета
54. Охарактеризуйте рыночное ценообразование,
55. Параметрические методы ценообразования: виды, способы расчета
56. Роль скидок в формировании цены для предприятий сервиса
57. Понятие конкуренции, виды конкуренции

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

Задания для подготовки к экзамену

Теоретические вопросы.

1. Планирование: сущность, назначение и составные элементы
2. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг
3. Прогнозирование и его значение при планировании деятельности предприятий сервиса
4. Целепостановка в сфере услуг: функции и принципы классификации
5. Классификация целей организации, работающей в сфере услуг
6. Классификация целей предприятий по уровню, понятие «дерево целей».
7. Классификация целей предприятия по сферам деятельности
8. Виды планирования услуг и их классификация
9. Приведите сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования
10. Назовите классификацию видов планирования услуг по содержанию планирования
11. Перечислите принципы и назовите этапы планирования в сфере услуг
12. Обозначьте факторы, влияющие на состав и структуру планов предприятия
13. Дайте характеристику методов планирования, применяемые в сфере услуг.
14. Дайте характеристику понятия «стратегия», и назовите этапы становления данного понятия как экономической категории
15. Приведите классификацию стратегий сервисного предприятия
16. Назовите основные факторы выбора стратегии организации
17. Дайте характеристику стратегиям концентрированного роста
18. Дайте характеристику стратегиям интегрированного роста
19. Что такое стратегии диверсифицированного роста? Дайте характеристику
20. Дайте характеристику стратегиям сокращения
21. Дайте характеристику конкурентным стратегиям
22. Опишите процедуру организации подготовительных мероприятий при осуществлении бизнес-планирования

23. Анализ возможностей и препятствий (SWOT-анализ): суть метода, основные задачи
24. Составление бизнес-плана
25. Структура бизнес плана
26. Приведите показатели и способы расчета эффективности бизнес-плана
27. Что такое точка безубыточности, способы расчета
28. Понятие организации как функции управления
29. Организационная структура управления: типы и характерные особенности
30. Структура управления сервисного предприятия
31. Линейная структура управления: преимущества и недостатки
32. Линейно-функциональная организационная структура: преимущества и недостатки
34. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки
35. Проектные структуры управления: преимущества и недостатки
36. Матричная структура управления: преимущества и недостатки
37. Что является основами проектирования сервисного предприятия
38. Мотивация персонала, как способ организации труда персонала, способы мотивации
39. Потребности персонала предприятия, уровни потребности
40. Стимулирование, как форма воздействия на персонал, формы стимулов
41. Охарактеризуйте механизм мотивации персонала (на примере предприятий сервиса)
42. Назовите методы повышения эффективности работы персонала
43. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг
44. Классификация видов контроля
45. Назовите методы контроля применяемые на предприятиях сервиса
46. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов
47. Правила проведения контрольных проверок на предприятии
48. Охарактеризуйте принципы эффективного контроля на предприятиях
49. Как осуществляется контроль качества услуг
50. Качество обслуживания: производственный и потребительские подходы
51. Система оценки качества услуг
52. Сущность ценообразования
53. Стратегии ценообразования
54. Назовите методы ценообразования
55. Затратные методы ценообразования: виды, способы расчета
56. Охарактеризуйте рыночное ценообразование,
57. Параметрические методы ценообразования: виды, способы расчета
58. Роль скидок в формировании цены для предприятий сервиса
59. Понятие конкуренции, виды конкуренции
60. Эволюция развития понятия «Конкурентная разведка».
61. Задачи конкурентной разведки
62. Оценка финансового результата деятельности конкурентной разведки
63. Методы, применяемые при осуществлении конкурентной разведки
64. Алгоритм действий для осуществления конкурентной разведки
65. Модель Эштон&Стэйси: краткая характеристика
66. Типы конкурентных характеристик и определение ими стратегии

Примерные практические задания

1. Применяя метод переменных издержек рассчитайте цену товара, если при его производстве величина постоянных затрат составила 170 тыс. руб., переменных – 85 тыс. руб. Прибыль от продажи данного товара составит 295 тыс. руб., при объеме продаж 140 шт.

2. Предприятие производит 300 единиц продукции. Цена реализации единицы продукции составляет 750 руб./шт. Себестоимость производства единицы продукции – 500 руб. Определить: 1) фактический уровень рентабельности производства; 2) на сколько рублей необходимо повысить цену реализации, чтобы достичь уровня рентабельности, равного 70%.

3. Предприниматель планирует увеличить долю своей фирмы на рынке с 14% до 18%. Емкость рынка не меняется и составляет 50000 единиц продукции. Себестоимость единицы продукции равна 150 руб./шт. Затраты на реализацию дополнительной продукции – 50000 руб. в год.

Определить дополнительную прибыль фирмы, если предприниматель планирует

реализовывать продукцию по цене 225 руб. за единицу.

4. Предприниматель закупает продукцию по 150 руб. за единицу, а продает с в 1,5 раза дороже. Объем реализации составляет в среднем 240 единиц продукции в месяц. Учитывая появление конкурента, реализующего аналогичную продукцию по более низкой цене, принято решение снизить цену в следующем месяце на 20%.

Определить, сколько единиц продукции необходимо реализовать, чтобы сохранить прибыль на прежнем уровне.

5. На предприятии за год было оказано 2000 услуг, цена одной услуги равна 400 рублей, затраты составили 300000 рублей. Размер налоговых платежей равен 20%.

При указанных данных предприятие планирует расходы, связанные со стратегическим планированием равными 450 тыс. руб., насколько это целесообразно?

Примерные тестовые задания

1. Определите последовательность в этапах разработки стратегии предприятия

1. создание стратегии, когда руководитель планирует каким образом можно достичь поставленных целей, учитывая положение и перспективы организации.

2. оценка результатов.

3. постановка целей и перевод стратегического видения в практическую плоскость.

4. формирование стратегического видения будущего компании, определение долгосрочной перспективы развития.

5. реализация стратегии

2. Укажите последовательность целей предприятия согласно метода «Дерево целей»

1. операционные цели

2. тактические цели

3. миссия организации

4. стратегические цели

3. Определите последовательность в этапах ценообразования на предприятии

1. выбор метода ценообразования

2. установление окончательной цены

3. постановка цели ценообразования

4. определение спроса на услугу

5. учет дополнительных факторов (например, разработка системы скидок)

6. анализ цен и услуг конкурентов

7. расчет исходной цены

8. оценка издержек компании

4. Найдите соответствие среди стратегий диверсифицированного роста:

Дистракторы:

1. стратегия централизованной диверсификации

2. стратегия конгломеративной диверсификации

3. стратегия горизонтальной диверсификации

Дистракторы соответствия:

1. предполагает поиск возможностей роста на существующем рынке за счет нового продукта, услуги, требующей новой технологии, отличной от принятой.

2. базируется на поиске и использовании дополнительных возможностей производства новых услуг, которые заключены в существующем бизнесе, при этом существующее производство остается в центре бизнеса.

3. состоит в том, что предприятие расширяется за счет производства технологически не связанных с уже производимыми новыми продуктами, которые реализуются на новых рынках.

5. Найдите соответствие между задачами, стоящими перед предприятием и стратегией ценообразования

Дистракторы:

1. Сохранение стабильного положения на рынке

2. Расширение доли рынка
3. Максимизация прибыли
4. Создание имиджа производителя элитных услуг

Дистракторы соответствия:

1. компании нацелены в первую очередь на экономический рост. Им свойственна агрессивная маркетинговая и ценовая политика, нередко – демпинговые цены.
2. фирмы за значительную цену предоставляют услуги высокого качества. При этом уменьшение числа клиентов компенсируется высокими ценами
3. фирма довольствуется определенной, обычно не очень высокой, нормой прибыли и стремится сохранить статус-кво относительно занимаемой доли рынка
4. компании необходимо довольно точно определить спрос на предоставляемые ею услуги, с целью расширения объемов продаж

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

Тема курсовой работы: «Планирование деятельности гостиничного предприятия». Курсовая работа является расчетной и выполняется по индивидуальным вариантам.