

**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 | Тест, Собеседование, Задачи |
| 1.2. | Тема 2. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Тест, Собеседование, Задачи |
| 1.3. | Тема 3. Основы бизнес - планирования с учетом специфики деятельности предприятий сервиса | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Тест, Собеседование, Задачи |
| 2. | 2 раздел. Раздел 2. Сущность и стратегии поведения предприятия в сфере услуг | | | |
| 2.1. | Тема 4. Эффективность деятельности персонала | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Собеседование, Задачи, Тест |
| 2.2. | Тема 5. Роль управленческого контроля на предприятиях сервиса | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Собеседование, Задачи, Тест |
| 2.3. | Тема 6. Особенности ценообразования в сфере услуг | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Собеседование, Задачи, Тест |
| 3. | 3 раздел. Раздел 3. Сущность и значение функции организации в деятельности предприятия | | | |
| 3.1. | Тема 7. Процесс организации управления в сфере услуг | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Собеседование, Задачи, Тест |
| 3.2. | Тема 8. Организация деятельности коммерческого предприятия | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | Собеседование, Задачи, Тест |
| 3.3. | Тема 9. Конкуренция в предпринимательской среде | 5 | ПК-2.1, ПК-2.2 | |
| | 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

Контрольная точка № 1 (темы 1-3)

Типовые вопросы:

1. Что такое «дерево целей»?
2. Стратегии интегрированного

Типовая задача

Гостиница А платинирует открытие нового сезона, известны планируемые переменные и постоянные затраты приведенные в таблице. Необходимо рассчитать точку безубыточности работы данного гостиничного предприятия:

| | | |
|------------------------------|-------------------|---------------------|
| Исходные данные для рас-чета | Расчет показателя | Значения показателя |
|------------------------------|-------------------|---------------------|

| | | |
|------------------------------------|----------------|--|
| Выручка от реализации номеров (TR) | $FC + VC + Pr$ | |
|------------------------------------|----------------|--|

| | | |
|--------------------|---|--------------|
| Переменные затраты | - | 251 000 руб. |
|--------------------|---|--------------|

| | | |
|--------------------|---|--------------|
| Постоянные затраты | - | 100 000 руб. |
|--------------------|---|--------------|

Прибыль (Pr) 20% от общей суммы затрат

Цена за номер $(TR + 18\% \text{ (НДС)}) / Q_n$

Средние переменны затра-ты на один номер VC / Q_n

Объём реализации(Q_n) - 1000 номеров

По результатам расчета сделать вывод с анализом.

Типовые тесты

1. Планирование как одна из основных _____ управления представляет собой процесс определения целей и путей их достижения (вставьте пропущенное слово)

- a) способов
- b) видов
- c) методов
- d) функций

2. Планом называется:

- a) официальный документ, в котором формулируются конечные и промежуточные цели деятельности организации и ее подразделений, а также методы и сроки достижения этих целей.
- b) документ, в котором формулируются промежуточные цели деятельности организации и ее подразделений.
- c) официальный документ, в котором указываются методы и сроки достижения целей организа-ции.
- d) официальный документ, в котором формулируются основные и вспомогательные цели дея-тельности организации и ее подразделений, а также методы и сроки достижения этих целей.

3. Тактические цели организации ставятся главным образом:

- a) руководителем организации
- b) коллегиально решаются на собрании
- c) советом директоров

d) руководителем структурного подразделения

4. Что относится к целям стратегического планирования

a) детальная проработка проблемы

b) ориентация на интеграцию и координация внутренней среды

c) акцент на долгосрочное планирование

d) ориентация на временной период

5. В процессе планирования выделяются три основных этапа. Допишите недостающие этапы:

a)

b) Разработка плана

c) _____

Контрольная точка № 2 (темы 4-5)

Типовые вопросы:

1. Процесс контроля: сущность и содержание основных этапов

Типовая задача

В таблице представлены данные по выполняемым работам (функциям), необходимо используя исходные данные сформулировать структурные подразделения организации и определить состав топ-менеджмента и функционеров (составить перечень). А также построить схему организационной структуры (состав и линейные связи структурных подразделений и функционеров).

Исходные данные:

Функции, выполняемые персоналом организации Объем функции

большой средний малый

1. Общее руководство организацией +

2. Подбор кадров и их учет, переподготовка и повышение квалификации. +

3. Социологические исследования в коллективе +

4. Заключение договоров с заказчиками +

5. Заключение договоров с поставщиками +

6. Планирование производственной программы +

7. Разработка новых видов продукции и услуг (исследование, конструирование, испытание образцов) +

8. Исследование рынка производимой продукции и услуг +

9. Производство деталей и узлов и сборка продукции, выполнение услуг (3 вида продукции и 2 вида услуг: диагностика и ремонт) +

10. Проверка качества продукции и услуг +

11. Работа с клиентами и их претензиями +

12. Обеспечение производственного процесса материалами, комплектующими изделиями и оборудованием +

13. Управление затратами и движением средств (финансами) +

14. Поддержание оборудования и помещений в рабочем состоянии +

15. Компьютерная поддержка управления и производства +

16. Разработка технологии производства товаров и услуг +

17. Формирование стратегии развития организации +

18. Разрешение юридических споров +

19. Транспортировка продукции и доставка специалистов, предоставляющих услуги +

20. Управление финансами организации +

При решении задачи необходимо учитывать следующие методические указания:

1. При разработке перечня структурных подразделений (департаментализации) учитывать объем функции, указанный в таблице. Большой объем функции указывает на возможность создания цеха или отдела, средний объем функции - отдела (службы), сектора, группы, малый объем функции -

группы или отдельного специалиста (функционара).

2. К топ-менеджменту относятся генеральный директор организации и его заместители. Количество заместителей не более 5-7.

3. Следует продумать возможности объединения в одном структурном подразделении нескольких функций с формированием внутренней структуры подразделения (например, отдел, а в нем секторы, группы).

Типовые тесты

1. Средством с помощью которого руководство устанавливает взаимоотношения между уровнями полномочий является _____. (заполните пропуск)

- a) перераспределение ответственности
- b) определение обязанностей
- c) делегирование

2. Организационная структура управления – это

a) совокупность элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях
b) упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях, обеспечивающих их функционирование и развитие как единого целого

c) упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых взаимоотношениях

d) совокупность не связанных между собой элементов, вступающие между собой во взаимоотношения, обеспечивающие этим их функционирование и развитие предприятия

3. Преимуществами линейной структуры управления является

- a) единство и четкость распоряжений
- b) сложность управления
- c) освобождение руководителя от детального анализа проблем
- d) гибкость структуры

4. Децентрализация управления это:

a) концентрация прав принятия решений и сосредоточение властных полномочий на верхнем уровне управления предприятием

b) организация управления дистанционно, то есть на расстоянии

c) передача или делегирование ответственности за ключевые решения, а соответственно и передача прав на нижние уровни управления предприятия

d) отсутствие четкой системы управления на предприятии

5. Найдите соответствие между организационной структурой и ее недостатком

1. Дивизиональная структура А. Лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников

2. Линейно-функциональная организационная структура В. Повышение эффективности использования персонала

3. Матричная структура С. Расширение деятельности предприятия при помощи диверсификации

6. Децентрализованный контроль основывается на:

a) использовании строгих правил, инструкций, нормативов, осуществляется специализированными органами управления

b) социальных нормах, ценностях, традициях и корпоративной культуре

c) осуществлении функции контроля на расстоянии

d) проведении тотального контроля

7. Процесс контроля состоит из трех основных этапов (напишите название):

Этап А _____

Этап Б _____

Этап В _____

8. Качество обслуживания - это совокупность условий, обеспечивающих заказчику при получении услуг _____ удовольствие при _____ затратах времени (заполните пробелы).

9. Производственный подход к оценке качества обслуживания базируется на:

- a) полезном эффекте потребления услуги

b) сравнении значений основных показателей предоставления услуги с базовыми значениями

c) мнении постоянных клиентов

d) мнении работников предприятия

10. Ожидания потребителей формируются исходя из: _____ (перечислите)

Контрольная точка № 3 (темы 6-7)

Типовые вопросы:

1. Затратные методы ценообразования

2. Типы конкурентных характеристик и определение ими стратегии

Типовая задача

Используя данные таблицы, определите цену товара методом предельных затрат при которой организация получит максимальную прибыль. Заполните пустые столбцы, сделайте вывод по задаче.

| Цена | Вы-пуск в год | Общий доход | Общие затраты за год | Средние затраты |
|---------------------|---------------|-------------------|----------------------|-----------------|
| Предельные издержки | | Предель-ный доход | Общая прибыль | |
| Более 100 000 | 0 | 10 000 | - | - |
| 100000 | 1 | 100 000 | 50 000 | 40 000 |
| 90 000 | 2 | 180 000 | 100 000 | 50 000 |
| 80 000 | 3 | 240 000 | 155 000 | 55 000 |
| 70 000 | 4 | 280 000 | 225 000 | 70 000 |
| 60 000 | 5 | 300 000 | 315 000 | 90 000 |
| 50 000 | 6 | 300 000 | 415 000 | 100 000 |
| 40 000 | 7 | 280 000 | 555 000 | 140 000 |

Типовые тесты

1. Периодом появления «конкурентной разведки» является:

a) 90-е года XX века

b) начала XXI

c) конец XIV века

d) конце XVIII века

2. Конкурентная разведка –это _____ (Дайте определение понятия).

3. Главное отличие конкурентной разведки от промышленного шпионажа состоит в:

a) сроках проведения

b) ответственности

c) законности методов получения информации

d) это равнозначные понятия

3. Конкурентная разведка приводит к сбору четырех составляющих (допишите недостающие элементы):

a) характеристика конкурента

b) _____

c) _____

d) _____

4. Методы получения первичной информации о конкуренте, включают (несколько вариантов ответов):

a) опрос общих поставщиков

b) сбор и анализ финансовых отчетов

c) покупка результатов предыдущих маркетинговых исследований

d) сбор сведений от бывших сотрудников

5. Раскройте суть метода конкурентной разведки «мертвые вакансии».

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)**

Вопросы к экзамену

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

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.