

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.1 Стратегическое управление и проектирование в сфере сервиса

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Авторы программы:

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Кандидат экономических наук, доцент Беляев Алексей Викторович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервиса и туризма «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	21
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	22

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-4 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды	Проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Заочная (семестр)	
		2	5
1	Преддипломная практика		+
2	Стратегический анализ поведения потребителей на рынке спортивно-оздоровительных услуг	+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Стратегическое управление и проектирование в сфере сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Стратегическое управление и проектирование в сфере сервиса» изучается в 2 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
2 семестр					
1	Сущность и содержание стратегического планирования. Методика разработки бизнес-плана	1	1	15	Собеседование; Опрос; Реферат
2	Основы управления проектами	-	1	15	Собеседование; Опрос; Тестирование
3	Управление реализацией проекта. Управление изменениями в проекте.	1	1	16	Собеседование; Опрос; Тестирование
4	Финансовый план. Оценка эффективности и управление	-	1	16	Тестирование; Опрос

Тема 1. Сущность и содержание стратегического планирования. Методика разработки бизнес-плана (ПК-4)

Лекция.

Предмет и содержание бизнес - планирования, социально-экономическая сущность бизнес-плана. Основные принципы, функции, цели и задачи бизнес-планирования. Общие требования, предъявляемые к бизнес-планам. Подготовка к разработке и составлению бизнес-плана. Структура проекта. Определение сути проекта (профиль компании, продукты и услуги). Бизнес-идея проекта. Порядок проведения предпроектных исследований. Анализ возможностей и препятствий (анализ отрасли, анализ клиентов, анализ рынка). Разработка стратегии (маркетинг, производственный план, финансовый план). Основные разделы бизнес-плана, инвестиционного проекта предприятия сферы сервиса.

Практическое занятие.

1. Предмет и содержание бизнес-планирования, социально-экономическая сущность бизнес-плана.
2. Основные принципы, функции, цели и задачи бизнес-планирования.
3. Общие требования, предъявляемые к бизнес-планам.
4. Подготовка к разработке и составлению бизнес-плана.

Задания для самостоятельной работы.

1. Структура проекта.
2. Определение сути проекта (профиль компании, продукты и услуги).
3. Бизнес-идея проекта. Порядок проведения предпроектных исследований.
4. Анализ возможностей и препятствий (анализ отрасли, анализ клиентов, анализ рынка).
5. Разработка стратегии (маркетинг, производственный план, финансовый план).

Основные разделы бизнес-плана, инвестиционного проекта туристского предприятия.

Тема 2. Основы управления проектами (ПК-4)

Лекция.

Основные понятия: проект, управление проектом.

Роль и значение управления проектами в современном мире. Место и роль управления проектами в управленческой деятельности. Системное представление управления проектами. Состояние и развитие управления проектами.

Понятие проекта и программы. Существующие трактовки понятия проект. Признаки проекта. Проект и программы как объекты управления, их характеристики

Разновидности и классификация проектов и программ. Особенности различных видов проектов и программ.

Понятие критериев успеха и неудач проекта. Факторы, влияющие на успех и неудачи проекта. Требования к критериям и основные типы критериев. Взаимосвязь и независимость критериев успеха и неудач проекта. Примеры успешных и неудачных проектов.

Понятие структур проекта. Принципы структурной декомпозиции проекта. Правила построения структур проекта. Типы и примеры структурных моделей проекта, используемых в УП.

Понятия жизненного цикла и фаз проекта. Общая структура жизненного цикла проекта. Разновидности и примеры жизненных циклов проектов.

Взаимосвязь жизненных циклов проекта, продукта и организации. Состав и содержание работ основных фаз жизненного цикла проекта. Понятие и назначение вех и контрольных событий в проекте. Примеры построения жизненных циклов проектов.

Понятие окружения проекта. “Ближнее “ и “ дальнее” окружение проекта. Внутренняя среда проекта. Влияние окружения на разные типы проектов. Примеры окружения проектов и их анализ. Понятие участников проекта. Состав участников проекта. Роль и функции основных участников. Взаимодействие участников проекта. Примеры определения состава участников проекта. Понятие команды проекта. Основные задачи команды проекта. Состав и функции членов команды проекта. Формирование и развитие команды проекта. Примеры состава команд проекта.

Место и роль управляющего проектом. Современные требования к менеджеру проекта. Права и обязанности менеджера проекта. Основы профессионального мастерства управляющего проектом. Этический кодекс менеджера проекта. Квалификация и сертификация менеджера проекта.

Понятия и разновидности организационных структур проекта. Зависимость организационной структуры проекта (OBS) от структурной декомпозиции проекта (WBS). Понятие матрицы распределения ответственности в проекте. Примеры организационных структур проектно-ориентированных организаций. Понятие процессов в управлении проектами. Основные и вспомогательные процессы в управлении проектами. Примеры процессов в управлении проектами. Понятие инициации, планирования, выполнения, контроля и закрытия проекта. Основные задачи, решаемые на разных стадиях управления проектом. Примеры. Понятие и назначение информационных технологий в проекте. Различные аспекты информационных технологий. Совместимость информационных технологий в проекте. Информационное обеспечение управления проектами: состав, структура, характеристики. Программные средства для управления проектами. Их функциональные возможности и критерии выбора программных средств. Характеристика состояния рынка программных продуктов по управлению проектами

Практическое занятие.

1. Разработайте проектную идею (в свободной форме): Цель, задачи, основные ожидаемые результаты проекта.
2. Разработайте карту стейкхолдеров проекта, охарактеризуйте их роль и степень влияния на реализуемость проекта

Задания для самостоятельной работы.

1. Охарактеризуйте многоаспектность термина «проект».
2. Перечислите основные отличительные характеристики проекта.
3. Классифицируйте проекты по различным признакам.
4. Раскройте значение категории «Управление проектами».
5. В чем заключается методологическая составляющая процесса управления проектом?
6. В чем заключается основная роль менеджера проекта?
7. Дайте определение и определите роль жизненного цикла проекта в управлении проектом.
8. Охарактеризуйте взаимосвязь понятий проект-программа-портфель.

Тема 3. Управление реализацией проекта. Управление изменениями в проекте. (ПК-4)

Лекция.

Понятие управления поставками и контрактами в проекте. Стадии процесса управления поставками и контрактами в проекте. Основные задачи стадий процесса управления поставками и контрактами в проекте. Поставки в проекте. Разновидности контрактов. Тендерная документация и торги. Заключение контрактов. Администрирование контрактов. Примеры.

Понятие управления изменениями в проекте. Прогнозирование и планирование изменений. Осуществление изменений в проекте. Контроль и регулирование изменений в проекте.

Понятия системного подхода и интеграции в управлении проектом. Проект как система. Системный анализ проекта. Методы и средства системного подхода к проекту

Практическое занятие.

1. Разработайте техническое задание или устав проекта. Опишите, почему вами был выбран именно устав или именно тех. задание.
2. Проведите SWOT-анализ вашего проекта?

Задания для самостоятельной работы.

1. Группа процессов инициации. Устав проекта.
2. Значение устава проекта для команды проекта
3. Техническое задание на проект. Отличие от устава проекта.
4. Значение и роль куратора проекта.
5. SWOT-анализ проекта. Значение и особенности проведения.
6. Планирование проекта. Общая характеристика этапов.

Тема 4. Финансовый план. Оценка эффективности и управление (ПК-4)

Лекция.

План прибылей и убытков. Выручка от реализации туруслуг. Производственные затраты. Валовая маржа. Коммерческие издержки и постоянные затраты. Валовая прибыль. Налоговое окружение. План движения денежных средств. Критерии оценки инвестиционного проекта. Экономическая оценка (эффективность инвестиций): простые статистические методы, методы дисконтирования. Коэффициенты финансовой оценки: простая норма прибыли, срок окупаемости, текущая стоимость проекта (NPV), внутренняя норма прибыли (IRR). Управление рисками: финансовыми, организационными, социальными, техногенными и т.д.

Практическое занятие.

1. Методы установления цен на туристские товары и услуги: затратные методы, метод потребительской оценки, метод анализа цен конкурентов, метод директ-костинг.
2. Рыночная корректировка: дифференцирование цен, использование различных видов цен в туризме и индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы.

1. Этапы формирования ценовой политики.
2. Определение цели ценообразования. Выбор ценовой политики.
3. Разработка стратегии ценообразования.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Сущность и содержание стратегического планирования. Методика разработки бизнес-плана

- 1 Сущность и этапы бизнес-планирования.
- 2 Структура бизнес плана, принципы бизнес планирования.
- 3 Принцип коммуникативности, принцип непрерывности, принцип реальности.
- 4 Разработчики бизнес плана.
- 5 Разработка бизнес-плана.
- 6 Презентация бизнес-плана.
- 7 Правила презентации.
- 8 Исполнение бизнес плана.
- 9 Реализация функции контроля на каждом этапе бизнес-планирования.
- 10 Резюме (концепция) бизнес плана.
- 11 Меморандум о конфиденциальности.
- 12 Введение и содержание бизнес плана.

Тема 2. Основы управления проектами

- 1 Перечислите ключевые международные стандарты управления проектами. На решение каких задач направлено создание каждого стандарта?
- 2 Чем различается базовый подход, заложенный в стандарт PMBOK, от подхода, на котором основан стандарт ISB? Какую роль играют стандарты ISO в управлении проектами?
- 3 Как определить зрелость организации по отношению к управлению проектами?

Тема 3. Управление реализацией проекта. Управление изменениями в проекте.

- 1 Управление персоналом проекта.
- 2 Управление заинтересованными сторонами проекта.
- 3 Управление поставками проекта.

- 4 Управление качеством в проекте.
- 5 Управление обменом информацией в проекте.
- 6 Управление интеграцией проекта.
- 7 Тройственная ограниченность при управлении проектами.

Тема 4. Финансовый план. Оценка эффективности и управление

1. Этапы формирования ценовой политики.
2. Определение цели ценообразования. Выбор ценовой политики.
3. Разработка стратегии ценообразования.

Реферат

Тема 1. Сущность и содержание стратегического планирования. Методика разработки бизнес-плана

1. Основные этапы разработки стратегии туристического предприятия.
2. Миссия и видение как ориентиры, направления функционирования компании. Особенности формулирования и значение.
3. Стратегические цели как основа для планирования и организации деятельности туристического предприятия. Процесс определения целей.
4. Анализ внешней среды. Основные факторы макро-и микросреды.
5. Анализ внутренней среды. Основные направления анализа внутренней среды.
6. Потребители как главный компонент внешней микросреды туристической фирмы. Уровни анализа потребителей.
7. Туристический рынок. Основные принципы сегментирования туристического рынка.
8. Сегментирование по географическому принципу. Потребности сегмента и требования к возможностям туроператора, работающего с сегментом.
9. Сегментирование по экономическому принципу. Потребности сегмента и требования к возможностям туроператора, работающего с сегментом.
10. Сегментирование потребительского рынка на принципах количественного предпочтения туристов.
11. Потребительские сегменты туристического рынка в соответствии с возрастным сегментированием.
12. Сегментирование потребительского рынка по принципам туристических предпочтений.
13. Процесс (этапы) определения сегментов туроператором, на удовлетворение потребностей которых будет направлена его деятельность.
14. SWOT- анализ как метод стратегического анализа среды. Алгоритм его применения.
15. Оценка влияния возможностей на организацию с помощью метода позиционирования. Матрица возможностей.
16. Оценка влияния угроз на организацию с помощью метода позиционирования. Матрица угроз.
17. Оценка относительной значимости для организации отдельных факторов с помощью метода составления профиля среды.

Собеседование

Тема 1. Сущность и содержание стратегического планирования. Методика разработки бизнес-плана

- 1 Создание и выбор организационно-правовой формы туристической фирмы.
- 2 Разработка бизнес - идеи.
- 3 Составление протокола намерения.
- 4 Разработка учредительных документов фирмы в соответствии с выбранной организационно-правовой формой.
- 5 Порядок регистрации вновь создаваемой туристической фирмы.

- 6 Понятие планирования деятельности, предпринимательской деятельности.
- 7 Цели и задачи бизнес-плана.
- 8 Формирование дерева целей организации и их оценка по системе SMART.
- 9 Миссия туристической фирмы: понятие и правила формулирования.
- 10 Назначение бизнес-плана.
- 11 Особенности составления бизнес-плана для разных сфер социально-культурного сервиса и туризма.
- 12 Выбор подхода к разработке бизнес-плана.
- 13 Этапы процесса планирования.
- 14 Этап подготовки бизнес-идеи.

Тема 2. Основы управления проектами

1. Какие важные специфические характеристики присущи любому проекту?
2. Чем отличается проектное управление от традиционного менеджмента? Почему традиционный менеджмент можно назвать «рутинным управлением», а управление проектами — нет?
3. Перечислите принципы, какими необходимо руководствоваться при разработке методов и стандартов управления проектами.

Тема 3. Управление реализацией проекта. Управление изменениями в проекте.

1. Назовите виды мотивации сотрудников при реализации проекта.
2. Назовите основные виды конфликтов, возникающие во время работы над проектом.
3. Назовите конструктивные и деструктивные элементы конфликта.

Тестирование

Тема 2. Основы управления проектами

1. Цель проекта – это:

- a) Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- b) Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта
- c) Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

2. Реализация проекта – это:

- a) Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- b) Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
- c) Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- a) Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
- b) Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей
- c) Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания

4. Что из перечисленного не является преимуществом проектной организационной структуры?

- a) Объединение людей и оборудования происходит через проекты
- b) Командная работа и чувство сопричастности
- c) Сокращение линий коммуникации

5. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?

- a) Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям

- b) Составление перечня недоработок и отклонений
- c) Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов

6. Метод освоенного объема дает возможность:

- a) Освоить минимальный бюджет проекта
- b) Выявить, отстаёт или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета
- c) Скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта

7. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?

- a) 9-15 %
- b) 15-30 %
- c) до 45 %

8. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?

- a) Экономические и социальные
- b) Экономические и организационные
- c) Экономические и правовые

9. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:

- a) Большой бюджет
- b) Высокая степень неопределённости и рисков
- c) Целью является обязательное получение прибыли в результате реализации проекта

10. Участники проекта – это:

- a) Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
- b) Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
- c) Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта

Тема 3. Управление реализацией проекта. Управление изменениями в проекте.

Вопрос 1. Проект считается законченным после того, как состоялась (ось):

1. презентация
2. официальная передача его результатов клиентам
3. перечисление средств
4. информация в СМИ
5. роспуск команды проекта

Вопрос 2. Провести проверку проекта можно:

1. на любом этапе его жизнен-ного цикла
2. с разрешения властей
3. при наличии серьёзных нарушений
4. под нажимом общественных организаций
5. при возникновении нарушений, носящих неустранимый характер

Вопрос 3. По окончании проекта всю оставшуюся информацию следует передать:

1. общественности
2. государственным органам местной власти
3. клиенту
4. конкурентам
5. национальной академии наук

Вопрос 4. Если проект увенчается неким материальным результатом, (например созданием нового автомобиля или компьютера), то нести ответственность за их обслуживание, ремонт и совершенствование будет:

1. общественная организация
2. клиент, заказавший проект
3. представитель местной власти
4. судебная власть
5. государственная корпорация

Вопрос 5. Основная цель процесса завершения проекта:

1. расчет прибыли
2. организованное и четкое прекращение всякой деятельности по проекту
3. проверка и архивирование документации
4. организация празднования
5. закрытие банка данных

Вопрос 6. Как привлечь иностранного инвестора?

1. Разработать инвестиционный проект в соответствии с международными методиками.
2. Представить инвестиционный проект, учитывающий требования конкретного инвестора и специфические условия, в которых предполагается реализация проекта.
3. Предложить потенциальному инвестору исходные предпосылки и идею проекта для его последующей оценки и анализа самим инвестором.

Вопрос 7. Бизнес-план является:

- 1 технико-экономическим обоснованием проекта;
- 2 частью инвестиционного проекта;
- 3 документом, разрабатываемым независимо от разработки инвестиционного проекта.

Вопрос 8. Проект требует 5 млн. руб. вложений и будет иметь отдачу 3 млн. руб. в течение 2 лет при $r = 0,1$. Целесообразно ли по критерию NPV реализовать этот проект?

1. да.
2. нет.

Тема 4. Финансовый план. Оценка эффективности и управление

1. Определение критерия завершения и необходимой документации для каждой фазы, этапа проекта

- 1) ненужная работа;
 - 2) обязательная работа;
 - 3) может быть осуществлено постепенно, по мере наступления этой фазы или этапа;
 - 4) делается только в необходимом случае.
2. «Ложная работа» —
- 1) имеет длительность, определенную руководителем проекта при планировании;
 - 2) это работа, запланированная при составлении плана, но невыполненная в срок;
 - 3) специальное понятие для объединения работ, начинающихся и заканчивающихся в одних и тех же точках (событиях);
 - 4) специальное понятие для различия работ, начинающихся и заканчивающихся в одних и тех же точках (событиях).
3. Что из следующего не относится к уставу проекта?
- 1) Он является основой для всех последующих решений по проекту.
 - 2) Он выпускается внешним по отношению к проекту менеджером.
 - 3) Он обеспечивает менеджера проекта полномочиями на использование человеческих ресурсов.
 - 4) Он может быть сделан в виде подписанного договора, если проект выполняется для другой организации.
4. Статья затрат, определяемая как процент от сметы проекта, используется для...
- 1) управления рисками, которые определены до начала реализации проекта;
 - 2) управления рисками, которые не определены до начала реализации проекта, но известны до их наступления;
 - 3) управления рисками, которые не могут быть известны до наступления, потому что они являются внешними рисками;
 - 4) управления любыми рисками, которые не могут быть определены до их наступления.
5. Какой момент времени лучше всего подходит для назначения менеджера проекта?
- 1) До начала исполнения плана проекта.
 - 2) Как только завершено создание иерархической структуры работ.
 - 3) Во время разработки устава проекта.
 - 4) В любое время выполнения проекта.
6. Среди девяти областей управления проектами по стандарту PMI есть...
- 1) управление безопасностью;
 - 2) управление интеграцией;
 - 3) управление изменениями;
 - 4) управление конфигурациями.
7. Проектная команда начала определять, что включено, что не включено в проект. Это действие известно как...
- 1) планирование содержания;
 - 2) контроль содержания;
 - 3) определение содержания;
 - 4) подтверждение содержания.
8. Что из следующих высказываний верно для ограничений и предположений?

- 1) Ограничения необходимы для реализации, а предположения ограничивают возможности команды проекта.
 - 2) Ограничения снижают возможности проекта, а предположения необходимы для целей планирования.
 - 3) Ограничения предполагают, что ресурсы и поставщики рассматриваются как имеющиеся в наличии при планировании.
 - 4) Ограничения и предположения являются входами в инициирование проекта и должны быть только документально зафиксированы.
9. Что из нижеследующего показывает количественное значение развития расписания проекта?
- 1) CV.
 - 2) График Ганта.
 - 3) Отчет об изменениях.
 - 4) SPI.
10. Что из нижеследующего лучше всего применить, если нужно закончить проект на 2 дня раньше?
- 1) Объявить, что критический путь проекта не позволяет это сделать.
 - 2) Обратиться к начальству.
 - 3) Встретиться с командой и посмотреть варианты ускорения или быстрого прохождения критического пути.
 - 4) Работать интенсивнее и посмотреть, что будет с проектом позже.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-4)

Типовые вопросы зачета

1. Дайте определение понятия «бизнес-план».
2. Перечислите цели, задачи и функции бизнес-плана.
3. Опишите процесс подготовки к разработке и составлению бизнес-плана.
4. Каков порядок проведения предпроектных исследований?
5. Каково назначение маркетинговых исследований в системе бизнес-планирования?
6. Укажите структуру маркетинговой среды предприятия.
7. Перечислите факторы формирования макросреды при разработке бизнес-плана.
8. Обоснуйте необходимость нормативно-правового регулирования деятельности туризма на федеральном, региональном и местном уровнях.
9. Чем вызвана необходимость классификации предприятий сферы туризма и гостеприимства. Понятие «инфраструктура туризма».
10. В чем заключается сущность оценки конкурентной среды?
11. Каковы существенные особенности качественных и параметрических показателей конкурентной среды?
12. В чем заключается сущность оценки конкурентоспособности предприятия при разработке бизнес-плана предприятия туризма?
13. Каковы существенные особенности анализа потребителей продукции и услуг в бизнес-планировании?
14. Чем вызвана необходимость проведения анализа внутренней среды предприятия при разработке бизнес-плана?
15. Приведите пример SWOT-анализа гостиничного предприятия.
16. Укажите принципиальные различия организационно-правовых форм предпринимательства.
17. Каковы достоинства и недостатки использования различных организационно-правовых форм?
18. Каковы существенные особенности технологии регистрации и открытия туристской фирмы?
19. Выделите составные элементы оценки текущей деятельности туристской фирмы.
20. Каково назначение анализа финансового состояния предприятия?

21. Обоснуйте значение комплексного экономического анализа на предприятии.
22. Приведите перечень показателей комплексного экономического анализа на предприятии.
23. В чем заключается сущность раздела бизнес-плана «Характеристика продукции и услуг»?
24. Сравните жизненный цикл гостиничного и туристского продукта.
25. Укажите принципиальные различия методики разработки плана маркетинга в бизнес-плане и в маркетинговой стратегии.
26. Приведите пример расчета емкости рынка.
27. Дайте характеристику программе сбыта товаров и услуг предприятий туризма и гостеприимства при разработке бизнес-плана.
28. Опишите методы ценообразования предприятий туризма.
29. Выделите составные элементы классификации, состава и структуры затрат туристского предприятия.
30. От чего зависит использование метода «директ-костинг» в управлении себестоимостью и прибылью?
31. Дайте характеристику видов и форм продвижения с точки зрения проектного анализа.
32. Приведите пример методики формирования производственного и организационного плана при планировании деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
33. Опишите метод планирования работы с персоналом предприятий туризма.

Типовые задания для зачета (ПК-4)

1. Задание

Главной задачей стратегического менеджмента является:

- а) анализ внешней и внутренней среды
- б) разработка и реализация стратегии
- в) разработка эффективной инновационной политики
- г) разработка стратегии

2. Задание

Согласно матрице SWOT-анализа к внешним благоприятным возможностям предприятия следует отнести:

- а) успешная реклама, компетентный персонал, возможность привлечения дополнительных ресурсов
- б) появление новых технологий, наличие ценовых конкурентных преимуществ, четко сформулированная стратегия
- в) рост доходов населения, снижение торговых барьеров, ослабление позиций конкурентов
- г) ослабление конкуренции, расширение доли рынка, компетентный персонал

3. Задание

Выработка долгосрочных целей организации, прогнозирование и перспективное планирование являются составными частями:

- а) оперативного управления
- б) стратегического планирования
- в) процесса принятия решений
- г) стратегического управления

4. Задание

Принципиальной характеристикой стратегического маркетинга является:

- а) расширение деятельности по реализации товаров и услуг
- б) разработка маркетинговых программ
- в) опережающее реагирование на изменение рыночных потребностей
- г) выявление и удовлетворение спроса покупателей

5. Задание

Стратегия «гонка за лидером» характеризует поведение организации по отношению к:

- а) рыночной доле

- б) цене
- в) конкуренту
- г) клиентам

6. Задание

Осуществление стратегии диверсификации предполагает:

- а) освоение принципиально нового ассортимента товаров и услуг
- б) проникновение в новые сегменты рынка
- в) осуществление новых видов деятельности
- г) все вышеперечисленное

7. Задание

Основными современными тенденциями развития потребительского рынка являются:

- а) углубление сегментации рынка внутри отдельных товарных групп и дифференциация потребительского спроса
- б) повышение требований потребителей к качеству товаров и услуг
- в) увеличение объема продаж потребительских товаров
- г) увеличение размеров розничной торговой сети и перечня оказываемых услуг

8. Задание

Основными типами систем в стратегическом менеджменте являются:

- а) внешние и внутренние
- б) случайные и выборочные
- в) открытые и закрытые
- г) динамические и статические

9. Задание

Синергизм как свойство системы управления означает:

- а) многократное усиление свойств системы в результате взаимодействия ее отдельных элементов
- б) появление у системы новых свойств, не присущих ее составным частям
- в) эволюция системы в качественно новое состояние
- г) взаимосвязь и взаимообусловленность составных частей системы

10. Задание

Управление на основе экстраполяции эффективно в условиях:

- а) отсутствия релевантной информации
- б) стабильности внешней среды
- в) стратегических неожиданностей
- г) насыщения рынка товарами и услугами

11. Задание

Основой ситуационного анализа является:

- а) определение стратегических альтернатив
- б) анализ факторов внешнего окружения
- в) изучение состояния внутренних переменных
- г) оценка состояния внешней и внутренней среды

12. Задание

Внешняя среда организации подразделяется на виды:

- а) прямого и косвенного воздействия
- б) объективную и субъективную
- в) открытую и закрытую
- г) сложную и простую

13. Задание

Внутренняя среда организации (по М. Мескону) включает следующие переменные:

- а) специализация, территориальное размещение, формы продажи товаров

- б) цели, структура, задачи, технология, люди
- в) объем реализованной продукции, затраты, прибыль
- г) все вышеперечисленное

14. Задание

Поставщик фирмы как фактор внешней среды относится:

- а) к экономическим факторам
- б) к среде косвенного воздействия
- в) к среде прямого воздействия
- г) к среде переменного воздействия

15. Задание

Подход к оценке персонала как одному из видов ресурсов организации характерен для:

- а) стратегического управления
- б) оперативного управления
- в) стратегического планирования
- г) тактического управления

16. Задание

Стратегии организации классифицируются следующим образом:

- а) корпоративные, деловые, функциональные
- б) общие, частные, специфические
- в) деловые, функциональные, частные
- г) активные, защитные, деловые

17. Задание

Отличия понятий «стратегия» и «тактика» определяются по следующим признакам:

- а) время реализации
- б) уровень управленческой иерархии
- в) приемы и способы реализации
- г) все вышеперечисленное

18. Задание

Установление целей ниже уровня, достигнутого в предыдущем периоде, характерно для стратегии:

- а) приспособления
- б) сочетания
- в) сокращения
- г) ограниченного роста

19. Задание

Под бизнес-единицей организации понимается:

- а) структурное подразделение, обеспечивающее разработку стратегических планов
- б) организационно-хозяйственное подразделение, осуществляющее конкретный вид деятельности, направленный на получение прибыли
- в) отдел планирования бизнес-программ
- г) вид предпринимательской деятельности в сфере наукоемких технологий

20. Задание Концепция стратегического менеджмента предусматривает ориентацию на:

- а) стратегическое планирование
- б) решение тактических задач
- в) достижение долгосрочных целей
- г) достижение целей организации

21. Задание

Целью стратегического менеджмента является:

- а) повышение эффективности и конкурентоспособности организации
- б) достижений устойчивого положения на рынке

- в) стратегическое планирование
- г) минимизация затрат на управление

22. Задание

Способность менеджера к стратегическому мышлению включает следующие элементы:

- а) умение моделировать ситуацию и выявлять необходимость изменений
- б) способность разрабатывать стратегию изменений и использовать надежные модели и методы принятия решений
- в) способность воплощать стратегию в жизнь
- г) все вышеперечисленное

23. Задание

Разработка конкретных стратегий на уровне отдельных структурных подразделений характерна для:

- а) функциональной стратегии
- б) корпоративной стратегии
- в) стратегии роста
- г) бизнес-стратегии

24. Задание

Основным содержанием долгосрочных планов предприятия является определение:

- а) бюджета
- б) механизмов деятельности
- в) политики
- г) целей и стратегии

25. Задание

Высокая динамика развития бизнеса, привлечение значительных объемов инвестиций, высокий уровень риска характерны для стратегии:

- а) ограниченного роста
- б) развития продукта
- в) роста
- г) оптимизации

26. Задание

Предприятия торговли и сферы услуг как объекты стратегического менеджмента представляют собой:

- а) открытые социально-экономические системы
- б) сочетание внутренних и внешних взаимосвязей
- в) открытые социокультурные системы
- г) совокупность открытых и закрытых подсистем

27. Задание

Наименее благоприятным стратегическим положением обладает организация:

- а) с низкими конкурентными преимуществами на рынке с низким уровнем конкуренции
- б) со средними конкурентными преимуществами на рынке со средним уровнем конкуренции
- в) с низкими конкурентными преимуществами на рынке с высоким уровнем конкуренции
- г) со средними конкурентными преимуществами на рынке с высоким уровнем конкуренции

28. Задание Основными видами стратегических ресурсов организации являются:

- а) технические, технологические, кадровые, пространственные, организационные, информационные, финансовые
- б) экономические, социальные, международные, политические, технологические
- в) технические, экономические, социально-культурные, конкурентные, пространственные
- г) организационные, транспортные, географические, экономические, социальные, технологические

29. Задание

СТЕР-анализ основан на изучении следующих факторов:

- а) экономические, социокультурные, политические, международные
- б) факторы внутренней и внешней среды
- в) социальные, технологические, экономические, политические
- г) сильные и слабые стороны, возможности и угрозы

30. Задание

Методика SWOT-анализа позволяет выявить:

- а) факторы внутренней и внешней среды
- б) сильные и слабые стороны организации, возможности и угрозы внешней среды
- в) конкурентные преимущества и уровень конкурентоспособности организации
- г) социокультурные, технологические, экономические, политические факторы

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-4	Демонстрирует владение навыками организации и проведения исследований, умеет интерпретировать результаты исследований. выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления. Прослеживает междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
«не зачтено»	ПК-4	Навыки организации и проведения исследований не сформированы. Не умеет интерпретировать результаты исследований. предприятия сферы сервиса. Не способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления. Не ориентируется в информационном и иллюстративном материале (примеры из практики, таблицы, графики и т.д.), не может анализировать и обобщать результаты исследований. Не может выделить междисциплинарные связи. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Кормишова А.В. Стратегический менеджмент в индустрии туризма : учеб. пособие. - М.: КНОРУС, 2014. - 152 с.
2. Морозов М. А., Морозова Н. С., Карпова Г. А., Хорева Л. В. Экономика туризма : учебник. - М.: [Федеральное агенство по туризму], 2014. - 306 с.
3. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник. - М.: [Федеральное агенство по туризму], 2014. - 576 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Дашков и К, 2014. - 280 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020735.html>
2. Орлова, П. И. Бизнес-планирование : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Бизнес-планирование. - Саратов: Корпорация «Диполь», 2012. - 193 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/10551.html>

6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
4. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
5. Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - www.catalog.iot.ru
6. Словари и энциклопедии он-лайн - <http://dic.academic.ru>
7. Интернет-энциклопедии - <http://www.rubicon.com/>
8. Библиотека ГОСТов - www.vsegost.com
9. Всемирная туристская организация (UNWTO) - <http://www.unwto.org>
10. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
11. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - <http://www.russiatourism.ru>
12. Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии - www.ratanews.ru
13. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>

14. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>
15. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>
16. Современные технологии управления - <http://sovman.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
2. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гумани-тарные науки (комплект Тамбовского ГУ) . – URL: <http://www.studentlibrary.ru>
6. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
7. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
8. Polpred.com Обзор СМИ (электронный архив публикаций информагентств). – URL: <https://polpred.com>
9. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
10. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.