

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«**ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

по дисциплине

«Стратегическое планирование в сервисной деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 «Сервис»

профиль Социально-культурный сервис

2020 года набора

Волгодонск

2021

**Лист согласования**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

Стратегическое планирование в сервисной деятельности

(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_43.03.01 «Сервис»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «*ЭиУ*» протокол № 11 от 28.06.2021.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Иванова

подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Ю. Диканов

подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Согласовано:**

Директор ООО «Бонжур»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.В. Бударина

подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Директор ООО «Катальпа»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.А. Катеринич

подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)**

**на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_- 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «ЭиУ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Диканов

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_- 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «ЭиУ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Диканов

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_- 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «ЭиУ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Диканов

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_- 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «ЭиУ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Ю. Диканов

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств) | 5 |
| 1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП | 5 |
| 1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования | 12 |
| 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания | 16 |
| 2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 17 |

**1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)**

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

* 1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной,**

**с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

ПК-2: Способен к разработке технологии процесса сервиса.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Уровень освоения | Дескрипторы компетенции  (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать) | Вид учебных занятий, работы,  формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции | Контролируемые разделы и темы дисциплины | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенций |
| УК-2 | УК 2.1 | Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения | Лекц.  Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | Все разделы | УО  Т | посещаемость занятий;  подготовка к практическим занятиям;  ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов;  познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать вывод |
| УК 2.2 | Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ | Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | ПЗ |
| УК 2.3 | Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах | Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | ПЗ |
| ПК-2 | ПК 2.1 | Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса | Лекц.  Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | Все разделы | УО  Т | посещаемость занятий;  подготовка к практическим занятиям;  ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов;  познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать вывод |
| ПК 2.2 | Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов | Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | ПЗ |
| ПК 2.3 | Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса | Практ. занятия (работа в малых группах)  СРС (решение творческих задач) | ПЗ |

* 1. **Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Текущий контроль  (50 баллов[[1]](#footnote-1)) | | | | Промежуточная аттестация  (50 баллов) | Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации |
| Блок 1 | | Блок 2 | |
| Лекционные занятия (X1) | Практические занятия (Y1) | Лекционные занятия (X2) | Практические занятия (Y2) | от 0 до 50 баллов | Менее 41 балла –  неудовлетворительно;  41-60 баллов –  удовлетворительно;  61-80 баллов –  хорошо;  81-100 баллов –  отлично |
| 5 | 15 | 5 | 25 |
| Сумма баллов за 1 блок = X1 + Y1 =20 | | Сумма баллов за 2 блок = X2 + Y2 =30 | |

Для определения фактических оценок каждого показателя

выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебных работ по дисциплине | ***Количество баллов*** | |
| ***1 блок*** | ***2 блок*** |
| *Текущий контроль (50 баллов)* | | |
| Посещение занятий | 4 | 5 |
| Выполнение заданий по дисциплине (УО, РЗ, ДЗ), в том числе: | 16 | 25 |
| - устный опрос (УО) | *7* | *7* |
| - решение задач (РЗ) | *9* | *9* |
| - выполнение домашних заданий - (ДЗ - подготовка доклад к конференции, статьи) | *0* | *9* |
|  | **20** | **30** |
| *Промежуточная аттестация (50 баллов)* | | |
| Экзамен в письменной форме | | |
| **Сумма баллов по дисциплине 100 баллов** | | |

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом[[2]](#footnote-2);

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;

- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);

- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;

- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;

- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет основными понятиями стратегического менеджмента;

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

**1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- решение практических заданий и задач (РЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Методические указания к выполнению курсовой работы прилагаются к ОС.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

**2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:**

***2.1.1* Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:**

1. Корпоративное планирование на примере сервисных предприятий.
2. Потенциал развития сферы услуг в России.
3. Стратегия государственного регулирования сферы услуг.
4. Вопросы методологии выбора стратегии развития предприятия в конкретном регионе России.
5. Механизмы принятия стратегических решений.
6. Процесс планирования стратегии.
7. Инновационный потенциал российской сферы услуг.
8. Вопросы постановки финансового учета и контроля в организациях.
9. Особенности постановки системы стратегического управления в сервисе.
10. Бизнес - планирование на уровне подразделения компании.
11. Разработка проекта создания нового бизнеса.
12. Конкурентная стратегия фирмы.
13. Учет риска и инфляции при разработке проектов.
14. Риск-менеджмент при инвестировании и проведении инновационных преобразований на фирме.
15. Законодательные аспекты реструктуризации организации.

*Критерии оценки устного опроса:*

- качество ответов (ответы должны быть полными, четко выстроены, логичными (аргументированными);

- владение научным и профессиональной терминологией.

*Шкала оценивания устного опроса.*

Каждый вопрос оценивается по следующей шкале:

- 0 баллов - обучающийся дал неправильный ответ на вопрос или не ответил;

- 1 балл - ответ обучающегося является не полным, не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 2 балла – ответ обучающегося является полным, но не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 3 - ответ обучающегося является полным, точным, уверенным и аргументированным.

По результатам опросов выводится средняя оценка, которая округляется до целой величины и выставляется при первой рейтинговой оценке.

**2.2 Задания для оценивания результатов обучения в виде владений и умений**

*Рыночные позиции предприятия.*

Переход к рыночным отношениям и изменение условий хозяйствования поставили предприятие перед фактом невостребования значительного объема услуг П1, П2, П3.

Начиная с 2019г. наблюдается резкий и устойчивый спад суммарного объема продаж. Не меняет сложившегося положения и то, что предприятие освоило выпуск новых, пользующихся растущим рыночным спросом услуг П4 и П5.

*Прогноз развития рынка*

Экспертный портфельный прогноз услуг предприятия на 2020г представлен в таблице.

По услугам П1 и П2 наблюдается уменьшение рыночного спроса на 40%, но при этом сохраняется потребность в выпуске на уровне 20,0 и 30,0 млн. усл. единиц.

По продукции П3 по всем показателям рыночные позиции крайне неблагоприятны

Услуги П3 и П4 является новой и перспективной для предприятия. Имеется достаточная емкость рынка, растет спрос, имеется реальная возможность увеличения доли этих услуг предприятия на рынке.

Таблица

Портфельный прогноз услуг предприятия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Вид продукции** | | | | |
| П1 | П2 | П3 | П4 | П5 |
| Ёмкость рынка млн. усл. ед.  Объём производства млн. усл. ед.  Изменение рыночного спроса, %  Доля продукции предприятия на рынке | 20,0  20,0  -40,0  100 | 30,0  30,0  -40,0  100 | -  5,0  -50,0  - | 10,0  6,0  5,0  20,0 | 5,0  2,0  25,0  10,0 |

*Сильные и слабые стороны предприятия.*

В матрице ситуационного анализа(SWOT), произведено экспертами по системе трех факторов, отобранных экспертами в качестве главных для каждого поля, представлена оценка слабых и сильных сторон предприятия. Результат суммарного влияния сильных и слабых сторон предприятия на возможности и угрозы со стороны внешней среды положителен. Несмотря на экономические изменяющиеся условия, оно в целом располагает значительным положительным потенциалом для осуществления и развития своей хозяйственной деятельности.

**Матрица ситуационного анализа (SWOT).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Внешняя среда | Внутренняя среда | | | | | | | | Всего |
| Слабые стороны | | | | Сильные стороны | | | |
| Неразвитость каналов сбыта | Слабая информационно-техническая база | Недостаток свободных средств | Итого | Собственная база НИОКР | Сравнительно низкие цены на продукцию | Наличие международных сертификатов на продукцию | Итого |
| Рост размеров спроса и расширения рынка (субрынка)  Проведение сбалансированной кредитной политики  Выход на международный рынок | Возможности | | | | | | | | |
| -2  0  -1 | -1  -1  -1 | -3  0  -3 | -6 3  -1 2  -5 3 | | 3  0  3 | 3  1  3 | 9  3  9 | 3  2  4 |
|  | Угрозы | | | | | | | | |
| Ужесточение конкуренции  Рост инфляции и ужесточение налоговой политики государства  Неплатёжеспособность покупателей  ИТОГО | -3  0  -3  -9 | -3  -1  -1  -8 | -3  -3  0  -12 | -9 2  -4 0  -4 0  -29 10 | | 3  3  3  15 | 2  0  0  9 | 7  3  3  34 | -2  -1  -1  5 |

Однако, отсутствие опыта в области формирования общей стратегии предприятия и маркетинговых исследований, слабый учет факторов внешней и внутренней среды хозяйствования, недостаток данных по объемам рынка и величине рыночного спроса по той или иной продукции, и как следствие неготовность эффективно переключиться с существующего на новый товарный ассортимент, резко усложнили задачу выживания предприятия в формирующейся рыночной среде.

Все это ведет к отрицательным финансовым результатам.

Таким образом, перед предприятием стоит важная и сложная проблема повышения его конкурентоспособности, укрепления и расширения рыночных позиций, обеспечения финансовой устойчивости хозяйственной деятельности.

***Перечень вопросов для проведения экзамена* *(теоретические вопросы)***

1. Стратегическое планирование как функция стратегического управления сервисной деятельностью.

2. Стратегическое планирование на предприятии сервиса и последовательность этапов его проведения.

3. Миссия и цели организации.

4. Экономические факторы влияния внешней среды на развитие сервисного предприятия.

5. Рыночные факторы влияния внешней среды на развитие предприятия сервиса.

6. Технологические факторы влияния внешней среды на развитие предприятия сервиса.

7. Конкурентные факторы влияния внешней среды на развитие предприятия сервиса.

8. Социальные факторы влияния внешней среды на развитие предприятия сервиса.

9. Повышение эффективности деятельности предприятия на основе маркетинговых исследований.

10. Повышение эффективности деятельности предприятия на основе анализа финансовой деятельности.

11. Повышение эффективности деятельности предприятия на основе анализа кадрового потенциала.

12. Стратегические альтернативы развития сервисного предприятия.

13. Выбор стратегии развития предприятия. Механизм оценки его хозяйственной деятельности: портфельный анализ и двухмерные матрицы, матрица BCG.

14. Стратегическое планирование на макроуровне. Структура и схема реализации.

15. Схема реализации и структурные составляющие стратегического плана.

16. Перспективное планирование как целеполагающая функция стратегического планирования. Методы перспективного планирования инновационного развития.

17. Методология стратегического планирования.

18. Организация стратегического планирования на макроуровне в Российской Федерации.

19. Система стратегического планирования и ее подсистемы.

20. Процесс стратегического планирования.

21. Принципы стратегического планирования.

22. Система показателей стратегического планирования.

23. Методы стратегического планирования.

24. Организационная структура системы стратегического планирования.

25. Государственное регулирование и стратегическое планирование экономики.

26. Стратегическое планирование деятельности фирмы.

27. Стратегический анализ в сервисной организации.

28. Три уровня стратегии. Корпоративный уровень. Бизнес-уровень. Операциональный уровень

29. Иерархия целей и стратегий.

30. Эволюция проблем и методов стратегического управления сервисной деятельностью.

31. Структура деловой среды и ее изменение. Формулировка стратегии сервисной организации.

32. Стратегические программы и их структура в сервисной деятельности.

33. Формулирование основной и функциональных стратегий сервисной деятельности.

34. Иерархия целей и стратегий в сервисных организациях.

35. Эволюция проблем и методов стратегического управления в сервисной деятельности.

36. Структура деловой среды и ее изменение. Формулировка стратегии.

37. Определение миссии компании и долгосрочных целей развития сервисной организации.

38. Определение горизонта планирования в сервисе.

39. Установление бизнес – целей в сервисном предприятии.

40. Формулирование основной и функциональных стратегий.

41. Стратегическая сегментация и определение рыночных приоритетов. Основной (первичный) рынок сервисного предприятия.

42. Оценка отраслевой привлекательности и изменений во внешнем окружении сервисной организации.

43. Мониторинг внешнего окружения в сервисной деятельности: технологии исследования и прогноза.

44. Социокультурное внешнее окружение сервисного предприятия.

45. Ситуационный анализ внешнего окружения, методы и технологии построения сценарного прогноза развития предприятия, корпорации.

46. Конкурентная позиция. Профили конкурентоспособности продукта, предприятия. Маркетинговая позиция. Рыночная доля.

47. Лист оценки конкурентоспособности услуги предприятий - конкурентов. Анализ хозяйственного профиля основных конкурентов.

48. Теория М. Портера. Пять конкурентных сил: угроза новых конкурентов.

49. Внутренний анализ сервисной компании.

50. Оценка стратегических последствий сильных и слабых сторон сервисного предприятия. Цепочка ценностей М. Портера.

**Структура экзаменационного билета:**

1.Теоретический вопрос.

2.Теоретический вопрос.

3. Практическое задание.

**Пример экзаменационного билета**



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Институт технологий (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

«Донской государственный технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

# Факультет\_\_\_\_\_\_\_Технологии и менеджмент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Кафедра \_\_\_\_\_\_\_\_Экономика и управление\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ Б И Л Е Т №\_1\_

на \_2020\_/\_2021\_ учебный год

Дисциплина \_\_\_Стратегическое планирование в сервисной деятельности\_\_\_

1. Эволюция проблем и методов стратегического управления сервисной деятельностью

2. Повышение эффективности деятельности предприятия на основе маркетинговых исследований

3. Практическое задание.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_М.Ю. Диканов\_\_\_ \_\_01.09.2020\_\_

Подпись Ф.И.О. Дата

*Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации* (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

1 Теоретический вопрос -15 баллов;

2 Теоретический вопрос -15 баллов;

3 Практическое задание или задача -20 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«*Стратегическое планирование в сервисной деятельности*»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Знать | Оценочные средства | | Уметь | Оценочные средства | | Владеть | Оценочные средства | |
| текущий контроль | промежуточный контроль | текущий контроль | промежуточный контроль | текущий контроль | промежуточный контроль |
| УК - 2 | Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения | УО, вопросы  1-15 | Вопросы к экзамену  1-50 | Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ | УО, вопросы  1-15 | РЗ  1-10 | Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах | УО, вопросы  1-15 | РЗ  1-10 |
| ПК-2 | Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса | УО, вопросы  1-15 | Вопросы к экзамену  1-50 | Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов | УО, вопросы  1-15 | РЗ  1-10 | Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса | УО, вопросы  1-15 | РЗ  1-10 |

1. Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

   Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

   По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены. [↑](#footnote-ref-1)
2. Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся» [↑](#footnote-ref-2)