

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 09:29:15
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании

Высшей школы экономики и
управления

Протокол от 23.11.2024 № 4

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Экономика предприятий сервиса»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Управление качеством»

наименование образовательной программы

27.03.02 Управление качеством

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Скорниченко Н.Н., к.э.н., доцент высшей школы
экономики и управления

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-4	Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов	ИОПК-4.2. Осуществляет оценку эффективности систем управления качеством, в т.ч. с применением цифровых технологий
ОПК-10	Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством	ИОПК-10.1. Применяет проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества ИОПК-10.2. Оценивает риски при управлении качеством

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает:

- методы оценки эффективности систем управления качеством;
- экономические аспекты функционирования предприятий сервиса;
- состав и структуру затрат организации;
- методы ценообразования и рыночной адаптации цены;
- понятие и методы оценки конкурентоспособности.

Умеет:

- применять экономические знания для оценки эффективности систем управления качеством;
- анализировать финансовые результаты деятельности организации;
- классифицировать затраты организации;
- анализировать издержки производства и финансовые результаты;
- оценивать риски, связанные с экономической деятельностью предприятия.

Владеет:

- навыками оценки экономической эффективности систем управления качеством;
- навыками анализа издержек и финансовых результатов деятельности организации;
- методами оценки конкурентоспособности предприятия

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Предпринимательство как основное звено современной экономики	ОПК-4
2	Предприятие в условиях современной экономики	ОПК-10
3	Ресурсы предприятия	ОПК-10
4	Издержки производства и финансовые результаты деятельности организации	ОПК-10
5	Ценообразование на предприятии	ОПК-10
6	Конкурентоспособность предприятия	ОПК-10

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования);

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Вопросы для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
	ОПК-4. Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов
1.	Понятие, сущность и виды сервиса. Классификация видов сервиса.
2.	Сервис как услуга. Классификация услуг.
3.	Национальная экономика: понятие, структура, место сферы услуг.
4.	Базовые понятия экономики предпринимательства.
5.	Понятие и виды цен. Функции цены.
6.	Методы ценообразования: затратный, рыночный, параметрический, ценностный.
7.	Рыночная адаптация цены. Стратегии ценообразования.
8.	Оценка эффективности систем управления качеством: экономический аспект.
9.	Показатели эффективности деятельности предприятия сферы сервиса.
10.	Рентабельность как показатель эффективности работы предприятия.
	ОПК-10. Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством
11.	Предприятие: понятие, сущность, классификация.
12.	Структура и инфраструктура предприятий сферы сервиса.
13.	Внутренняя и внешняя среда предприятия.
14.	Классификация участников предпринимательской деятельности в соответствии с ГК РФ.
15.	Создание, юридическое оформление и реорганизация предприятий.
16.	Классификация производственных ресурсов предприятия.
17.	Основные фонды организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
18.	Оборотные средства организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
19.	Трудовые ресурсы организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
20.	Состав и структура затрат организации.
21.	Классификация затрат организации.
22.	Прибыль организации: понятие, виды, порядок расчета.
23.	Максимизация прибыли организации: пути и методы.
24.	Понятие конкурентоспособности организации.
25.	Методы оценки конкурентоспособности предприятия.
26.	Инновационная деятельность как фактор повышения конкурентоспособности.

№	Содержание вопроса
27.	Риски в деятельности предприятия сферы сервиса: понятие, виды, методы оценки.
28.	Управление рисками на предприятии сферы сервиса.
30.	Пути повышения эффективности использования ресурсов предприятия сферы сервиса.
31.	Современное состояние и тенденции развития сферы сервиса в России.

Примерный тест для итогового тестирования

	Содержание вопроса	Варианты ответов
	ОПК-4. Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов	
1.	Что является основным звеном национальной экономики?	а) Домохозяйство б) Предприятие (организация) в) Государство г) Отрасль
2.	Деятельность по оказанию услуг — это:	а) Производство б) Сервис в) Торговля г) Финансы
3.	Какая сфера относится к непроизводственной сфере национальной экономики?	а) Промышленность б) Сельское хозяйство в) Образование г) Строительство
4.	Что такое услуга?	а) Материальный товар б) Результат деятельности, удовлетворяющий потребности в) Сырье г) Оборудование
5.	Что такое сервис?	а) Деятельность по оказанию услуг б) Производство товаров в) Торговля г) Финансовая деятельность
6.	Какие виды сервиса выделяют по степени материальности?	а) Материальные и нематериальные б) Производственные и непроизводственные в) Коммерческие и некоммерческие г) Внутренние и внешние
7.	Что такое цена?	а) Денежное выражение стоимости товара (услуги) б) Затраты на производство в) Прибыль предприятия г) Доход потребителя
8.	Какая функция цены отражает затраты на производство и реализацию?	а) Учетная б) Стимулирующая в) Распределительная г) Регулирующая
9.	Какой метод ценообразования основан на издержках производства?	а) Затратный б) Рыночный в) Параметрический г) Ценностный
10.	Что такое рыночная адаптация цены?	а) Приспособление цены к условиям рынка б) Установление фиксированной цены в) Государственное регулирование цен г) Снижение цены
11.	Что такое рентабельность продаж?	а) Отношение прибыли к выручке б) Отношение выручки к прибыли в) Отношение прибыли к затратам г) Отношение затрат к прибыли

	Содержание вопроса	Варианты ответов
12.	Что такое рентабельность продукции (услуг)?	а) Отношение прибыли к себестоимости б) Отношение себестоимости к прибыли в) Отношение выручки к прибыли г) Отношение прибыли к выручке
13.	Какой показатель характеризует эффективность использования основных фондов?	а) Фондоотдача б) Коэффициент оборачиваемости в) Производительность труда г) Материалоемкость
14.	Какой показатель характеризует эффективность использования оборотных средств?	а) Коэффициент оборачиваемости б) Фондоотдача в) Производительность труда г) Фондоемкость
15.	Какой показатель характеризует эффективность использования трудовых ресурсов?	а) Производительность труда б) Фондоотдача в) Коэффициент оборачиваемости г) Материалоемкость
16.	Что такое точка безубыточности?	а) Объем производства, при котором выручка равна затратам б) Максимальный объем производства в) Минимальный объем производства г) Объем производства, при котором прибыль максимальна
17.	Что такое запас финансовой прочности?	а) Разница между фактической выручкой и выручкой в точке безубыточности б) Разница между прибылью и затратами в) Разница между выручкой и прибылью г) Разница между затратами и прибылью
18.	Основное звено национальной экономики — это...	предприятие
19.	Деятельность по оказанию услуг — это...	сервис
20.	Результат деятельности, удовлетворяющий потребности — это...	услуга
21.	Денежное выражение стоимости товара — это...	цена
22.	Метод ценообразования, основанный на издержках — это...	затратный
23.	Приспособление цены к условиям рынка — это...	адаптация
24.	Отношение прибыли к выручке — это...	рентабельность
25.	Показатель эффективности основных фондов — это...	фондоотдача
26.	Показатель эффективности оборотных средств — это...	оборачиваемость
27.	Показатель эффективности трудовых ресурсов — это...	производительность
28.	Объем производства, при котором выручка равна затратам — это...	безубыточность
29.	Разница между фактической выручкой и выручкой в точке безубыточности — это...	запас прочности
ОПК-10. Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством		
30.	Что такое предприятие?	а) Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг б) Объединение граждан в) Государственный орган

	Содержание вопроса	Варианты ответов
		d) Некоммерческая организация
31.	Какая организационно-правовая форма предполагает наличие уставного капитала, разделенного на доли?	a) Индивидуальный предприниматель b) Общество с ограниченной ответственностью c) Производственный кооператив d) Государственное унитарное предприятие
32.	Что относится к внутренней среде предприятия?	a) Поставщики b) Конкуренты c) Персонал d) Государство
33.	Что относится к внешней среде предприятия?	a) Технологии b) Ресурсы c) Потребители d) Структура управления
34.	Что относится к основным фондам организации?	a) Сырье и материалы b) Здания, сооружения, машины и оборудование c) Денежные средства d) Топливо и энергия
35.	Что относится к оборотным средствам организации?	a) Здания и сооружения b) Машины и оборудование c) Сырье, материалы, топливо d) Транспортные средства
36.	Как рассчитывается фондоотдача?	a) Отношение выручки к стоимости основных фондов b) Отношение стоимости основных фондов к выручке c) Отношение прибыли к стоимости основных фондов d) Отношение численности к стоимости основных фондов
37.	Что показывает коэффициент оборачиваемости оборотных средств?	a) Количество оборотов за период b) Длительность одного оборота c) Стоимость оборотных средств d) Структуру оборотных средств
38.	Что такое производительность труда?	a) Выручка на одного работника b) Численность работников c) Стоимость основных фондов d) Прибыль предприятия
39.	Что такое себестоимость продукции (услуг)?	a) Затраты на производство и реализацию продукции b) Доход предприятия c) Прибыль предприятия d) Стоимость основных фондов
40.	Что такое чистая прибыль?	a) Прибыль до налогообложения b) Прибыль после уплаты налогов c) Валовая прибыль d) Маржинальная прибыль
41.	Что такое постоянные затраты?	a) Затраты, не зависящие от объема производства b) Затраты, зависящие от объема производства c) Затраты на сырье и материалы d) Затраты на оплату труда
42.	Что такое переменные затраты?	a) Затраты, зависящие от объема производства b) Затраты, не зависящие от объема производства

	Содержание вопроса	Варианты ответов
		c) Затраты на аренду d) Затраты на амортизацию
43.	Что такое конкурентоспособность организации?	a) Способность выдерживать конкуренцию b) Объем производства c) Численность персонала d) Размер уставного капитала
44.	Что такое инновация?	a) Нововведение b) Традиция c) Рутин d) Стагнация
45.	Какой фактор является ключевым для повышения конкурентоспособности предприятия сферы сервиса?	a) Снижение качества услуг b) Повышение качества услуг и внедрение инноваций c) Увеличение численности административного персонала d) Сокращение ассортимента услуг
46.	Что такое риск в деятельности предприятия?	a) Вероятность возникновения неблагоприятных событий b) Гарантия успеха c) Объем финансирования d) Целевой индикатор
47.	Какой метод оценки конкурентоспособности основан на сравнении с эталоном?	a) Матричный b) Индексный c) Экспертный d) Балльный
48.	Что такое конкурентное преимущество?	a) Преимущество перед конкурентами b) Недостаток предприятия c) Равенство с конкурентами d) Отсутствие конкурентов
49.	Какие риски связаны с деятельностью предприятия сферы сервиса?	a) Снижение спроса, рост конкуренции, рост затрат b) Только рост затрат c) Только снижение спроса d) Только рост конкуренции
50.	Что такое управление рисками?	a) Процесс выявления, оценки и минимизации рисков b) Процесс увеличения рисков c) Процесс игнорирования рисков d) Процесс передачи рисков
51.	Какой метод минимизации рисков предполагает страхование?	a) Страхование b) Диверсификация c) Лимитирование d) Резервирование
52.	Что такое диверсификация?	a) Расширение ассортимента услуг b) Сужение ассортимента услуг c) Увеличение цен d) Снижение качества
53.	Что такое качество услуг?	a) Совокупность свойств услуг, удовлетворяющих потребности b) Объем услуг c) Стоимость услуг d) Скорость оказания услуг
54.	Как качество услуг влияет на конкурентоспособность?	a) Повышает конкурентоспособность b) Снижает конкурентоспособность c) Не влияет d) Влияет только на цену

	Содержание вопроса	Варианты ответов
55.	Что такое имидж предприятия?	а) Образ предприятия в сознании потребителей б) Финансовые результаты в) Численность персонала г) Объем производства
56.	Что такое инновационная деятельность?	а) Деятельность по внедрению новшеств б) Деятельность по сохранению традиций в) Деятельность по снижению качества г) Деятельность по увеличению затрат
57.	Какие виды инноваций существуют?	а) Продуктовые, процессные, организационные б) Только продуктовые в) Только процессные г) Только организационные
58.	Что такое бизнес-план?	а) Документ, описывающий цели и пути их достижения б) Финансовый отчет в) Налоговая декларация г) Штатное расписание
59.	Что является основным источником финансирования предприятий сферы сервиса?	а) Собственные средства б) Бюджетные средства в) Иностранные инвестиции г) Благотворительные фонды
60.	Что такое государственная поддержка предпринимательства?	а) Меры государства по поддержке бизнеса б) Меры государства по ограничению бизнеса в) Меры государства по ликвидации бизнеса г) Меры государства по национализации бизнеса
61.	Какие формы государственной поддержки предпринимательства существуют?	а) Субсидии, гранты, льготные кредиты б) Штрафы, пени, неустойки в) Налоги, сборы, пошлины г) Лицензии, разрешения, квоты
62.	Что является целью государственной поддержки предпринимательства в сфере сервиса?	а) Развитие сферы услуг и повышение качества жизни населения б) Сокращение сферы услуг в) Увеличение налогов г) Снижение занятости
63.	Предприятие сферы сервиса оказало 400 услуг. Средняя цена одной услуги — 500 руб. Переменные затраты на одну услугу — 300 руб. Постоянные затраты за месяц — 40 000 руб. Определите прибыль предприятия за месяц.	а) 40 000 руб. б) 50 000 руб. в) 60 000 руб. г) 80 000 руб.
64.	Стоимость основных фондов на начало года — 2 000 000 руб. Введено основных фондов с 1 апреля — 400 000 руб. Выбыло основных фондов с 1 октября — 200 000 руб. Определите среднегодовую стоимость основных фондов.	а) 2 150 000 руб. б) 2 200 000 руб. в) 2 250 000 руб. г) 2 300 000 руб.
65.	Среднегодовая стоимость оборотных средств — 500 000 руб. Выручка за год — 3 000 000 руб. Число дней в периоде — 360. Определите коэффициент оборачиваемости оборотных средств.	а) 4 б) 5 в) 6 г) 8
66.	Себестоимость услуги — 1 200 руб.	а) 1 440 руб.

	Содержание вопроса	Варианты ответов
	Планируемая рентабельность — 20%. НДС — 20%. Определите цену услуги с НДС.	b) 1 584 руб. c) 1 680 руб. d) 1 728 руб.
67.	Выручка от реализации услуг — 1 500 000 руб. Себестоимость услуг — 1 100 000 руб. Прочие доходы — 80 000 руб. Прочие расходы — 40 000 руб. Налог на прибыль — 20%. Определите чистую прибыль.	a) 300 000 руб. b) 320 000 руб. c) 352 000 руб. d) 400 000 руб.
68.	Выручка — 2 000 000 руб. Переменные затраты — 1 200 000 руб. Постоянные затраты — 500 000 руб. Определите точку безубыточности в денежном выражении.	a) 1 000 000 руб. b) 1 250 000 руб. c) 1 500 000 руб. d) 1 750 000 руб.
69.	Численность работников — 40 чел. Выручка за год — 8 000 000 руб. Определите производительность труда.	a) 100 000 руб./чел. b) 150 000 руб./чел. c) 200 000 руб./чел. d) 250 000 руб./чел.
70.	Стоимость основных фондов — 4 000 000 руб. Выручка за год — 6 000 000 руб. Определите фондоотдачу.	a) 0,5 b) 1,0 c) 1,5 d) 2,0
71.	Предприятие оказало 600 услуг. Средняя цена — 700 руб. Себестоимость одной услуги — 550 руб. Определите рентабельность услуг.	a) 15% b) 20% c) 25% d) 27%
72.	Среднегодовая стоимость оборотных средств — 600 000 руб. Выручка за год — 3 600 000 руб. Число дней в периоде — 360. Определите длительность одного оборота оборотных средств.	a) 50 дней b) 60 дней c) 70 дней d) 80 дней
73.	Самостоятельный хозяйствующий субъект — это...	предприятие
74.	Уставный капитал, разделенный на доли, — признак...	ООО
75.	Персонал относится к...	внутренней среде
76.	Потребители относятся к...	внешней среде
77.	Здания и оборудование — это...	основные фонды
78.	Сырье и материалы — это...	оборотные средства
79.	Отношение выручки к стоимости основных фондов — это...	фондоотдача
80.	Количество оборотов за период — это...	оборачиваемость
81.	Выручка на одного работника — это...	производительность
82.	Затраты на производство и реализацию — это...	себестоимость
83.	Прибыль после уплаты налогов — это...	чистая прибыль
84.	Затраты, не зависящие от объема — это...	постоянные
85.	Затраты, зависящие от объема — это...	переменные
86.	Способность выдерживать конкуренцию — это...	конкурентоспособность
87.	Нововведение — это...	инновация
88.	Вероятность неблагоприятных событий — это...	риск
89.	Преимущество перед конкурентами —	конкурентное преимущество

	Содержание вопроса	Варианты ответов
	это...	
90.	Образ предприятия в сознании потребителей — это...	имидж