

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.10.2022 12:47:56
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 кафедры

«Многофункциональная экономика и
развитие территории»

Протокол от 21.10.2022 № 2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

наименование образовательной программы

43.03.01 Сервис

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Скорниченко Н.Н., к.э.н., доцент

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

Тольятти
2022

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-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций избранной сферы профессиональной деятельности ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения ИОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает:

- цели и задачи управления сервисной деятельностью;
- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса;
- клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности;
- методы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей организаций сферы сервиса;
- методы принятия экономически обоснованных управленческих решений;
- методы обеспечения экономической эффективности организаций сферы сервиса.

Умеет:

- определять цели и задачи управления сервисной деятельностью;
- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса;
- применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности;
- рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели организаций сферы сервиса;
- принимать экономически обоснованные управленческие решения;
- обеспечивать экономическую эффективность организаций сферы сервиса.

Владеет:

- навыками управления сервисной деятельностью;
- методами планирования и организации деятельности предприятий сферы сервиса;
- навыками анализа производственно-экономических показателей;
- методами принятия экономически обоснованных управленческих решений.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Теоретические основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	ОПК-2
2	Предприятие сервиса в условиях современной экономики	ОПК-2
3	Ресурсы предприятия сервиса	ОПК-5
4	Издержки производства и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса	ОПК-5
5	Планирование деятельности предприятия сервиса	ОПК-5
6	Организация и планирование сервисной деятельности	ОПК-5

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-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
1.	Понятие, предмет и задачи организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
2.	Методы организации и планирования.
3.	Базовые понятия организации и планирования.
4.	Предприятие сервиса: понятие, сущность, классификация.
5.	Структура и инфраструктура предприятий сервиса.
6.	Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.
7.	Классификация участников предпринимательской деятельности в соответствии с ГК РФ.
8.	Создание, юридическое оформление и реорганизация предприятий сервиса.
9.	Клиенториентированные технологии в сервисной деятельности.
10.	Организация сервисной деятельности: принципы и методы.
	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
11.	Классификация производственных ресурсов предприятия сервиса.

№	Содержание вопроса
12.	Основные фонды организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
13.	Оборотные средства организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
14.	Трудовые ресурсы организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
15.	Состав и структура затрат организации.
16.	Классификация затрат организации.
17.	Прибыль организации: понятие, виды, порядок расчета.
18.	Максимизация прибыли организации: пути и методы.
19.	Понятие конкурентоспособности организации.
20.	Методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
21.	Инновационная деятельность как фактор повышения конкурентоспособности.
22.	Сущность и принципы планирования.
23.	Виды планов.
24.	Бизнес-план предприятия сервиса: структура и содержание.
25.	Оценка эффективности сервисной деятельности.
26.	Пути повышения эффективности использования ресурсов предприятия сервиса.
27.	Современное состояние и тенденции развития сферы сервиса в России.

Примерный тест для итогового тестирования

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
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.	Что такое услуга?	а) Материальный товар б) Результат деятельности, удовлетворяющий потребности в) Сырье г) Оборудование
4.	Что такое сервис?	а) Деятельность по оказанию услуг б) Производство товаров в) Торговля г) Финансовая деятельность
5.	Какие виды сервиса выделяют по степени материальности?	а) Материальные и нематериальные б) Производственные и непроизводственные в) Коммерческие и некоммерческие г) Внутренние и внешние
6.	Что такое предприятие?	а) Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг б) Объединение граждан в) Государственный орган г) Некоммерческая организация
7.	Какая организационно-правовая форма предполагает наличие уставного капитала, разделенного на	а) Индивидуальный предприниматель б) Общество с ограниченной ответственностью в) Производственный кооператив

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
	доли?	d) Государственное унитарное предприятие
8.	Что относится к внутренней среде предприятия?	a) Поставщики b) Конкуренты c) Персонал d) Государство
9.	Что относится к внешней среде предприятия?	a) Технологии b) Ресурсы c) Потребители d) Структура управления
10.	Что такое структура предприятия?	a) Совокупность подразделений и связей между ними b) Численность персонала c) Объем производства d) Стоимость основных фондов
11.	Что такое инфраструктура предприятия?	a) Совокупность вспомогательных подразделений b) Основное производство c) Численность персонала d) Объем производства
12.	Что такое клиенториентированные технологии?	a) Технологии, ориентированные на потребности клиента b) Технологии производства c) Технологии управления d) Технологии планирования
13.	Что является целью управления сервисной деятельностью?	a) Удовлетворение потребностей клиентов b) Увеличение затрат c) Сокращение персонала d) Снижение качества
14.	Какой метод планирования основан на нормативах?	a) Нормативный b) Балансовый c) Программно-целевой d) Экспертный
15.	Что такое бизнес-план?	a) Документ, описывающий цели и пути их достижения b) Финансовый отчет c) Налоговая декларация d) Штатное расписание
16.	Что такое сервисная деятельность?	a) Деятельность по оказанию услуг b) Производство товаров c) Торговля d) Финансовая деятельность
17.	Что такое качество сервисной деятельности?	a) Совокупность свойств услуг, удовлетворяющих потребности b) Объем услуг c) Стоимость услуг d) Скорость оказания услуг
18.	Основное звено национальной экономики — это...	предприятие
19.	Деятельность по оказанию услуг — это...	сервис
20.	Результат деятельности, удовлетворяющий потребности — это...	услуга
	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
21.	Что относится к основным фондам	a) Сырье и материалы

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
	организации?	b) Здания, сооружения, машины и оборудование c) Денежные средства d) Топливо и энергия
22.	Что относится к оборотным средствам организации?	a) Здания и сооружения b) Машины и оборудование c) Сырье, материалы, топливо d) Транспортные средства
23.	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
24.	Что показывает коэффициент оборачиваемости оборотных средств?	a) Количество оборотов за период b) Длительность одного оборота c) Стоимость оборотных средств d) Структуру оборотных средств
25.	Что такое производительность труда?	a) Выручка на одного работника b) Численность работников c) Стоимость основных фондов d) Прибыль предприятия
26.	Что такое себестоимость продукции (услуг)?	a) Затраты на производство и реализацию продукции b) Доход предприятия c) Прибыль предприятия d) Стоимость основных фондов
27.	Что такое чистая прибыль?	a) Прибыль до налогообложения b) Прибыль после уплаты налогов c) Валовая прибыль d) Маржинальная прибыль
28.	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
29.	Что такое переменные затраты?	a) Затраты, зависящие от объема производства b) Затраты, не зависящие от объема производства c) Затраты на аренду d) Затраты на амортизацию
30.	Что такое рентабельность продаж?	a) Отношение прибыли к выручке b) Отношение выручки к прибыли c) Отношение прибыли к затратам d) Отношение затрат к прибыли
31.	Что такое точка безубыточности?	a) Объем производства, при котором выручка равна затратам b) Максимальный объем производства c) Минимальный объем производства d) Объем производства, при котором прибыль максимальна
32.	Что такое конкурентоспособность организации?	a) Способность выдерживать конкуренцию b) Объем производства c) Численность персонала d) Размер уставного капитала
33.	Что такое инновация?	a) Нововведение b) Традиция

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
		c) Рутинная d) Стагнация
34.	Какой метод оценки конкурентоспособности основан на сравнении с эталоном?	a) Матричный b) Индексный c) Экспертный d) Балльный
35.	Что такое конкурентное преимущество?	a) Преимущество перед конкурентами b) Недостаток предприятия c) Равенство с конкурентами d) Отсутствие конкурентов
36.	Что такое риск в деятельности предприятия?	a) Вероятность возникновения неблагоприятных событий b) Гарантия успеха c) Объем финансирования d) Целевой индикатор
37.	Что такое управление рисками?	a) Процесс выявления, оценки и минимизации рисков b) Процесс увеличения рисков c) Процесс игнорирования рисков d) Процесс передачи рисков
38.	Какой метод минимизации рисков предполагает страхование?	a) Страхование b) Диверсификация c) Лимитирование d) Резервирование
39.	Что такое диверсификация?	a) Расширение ассортимента услуг b) Сужение ассортимента услуг c) Увеличение цен d) Снижение качества
40.	Что такое имидж предприятия?	a) Образ предприятия в сознании потребителей b) Финансовые результаты c) Численность персонала d) Объем производства
41.	Что такое инновационная деятельность?	a) Деятельность по внедрению новшеств b) Деятельность по сохранению традиций c) Деятельность по снижению качества d) Деятельность по увеличению затрат
42.	Какие виды инноваций существуют?	a) Продуктовые, процессные, организационные b) Только продуктовые c) Только процессные d) Только организационные
43.	Что такое бизнес-план?	a) Документ, описывающий цели и пути их достижения b) Финансовый отчет c) Налоговая декларация d) Штатное расписание
44.	Что является основным источником финансирования предприятий сервиса?	a) Собственные средства b) Бюджетные средства c) Иностранные инвестиции d) Благотворительные фонды
45.	Что такое государственная поддержка предпринимательства?	a) Меры государства по поддержке бизнеса b) Меры государства по ограничению бизнеса c) Меры государства по ликвидации бизнеса d) Меры государства по национализации бизнеса
46.	Какие формы государственной поддержки предпринимательства существуют?	a) Субсидии, гранты, льготные кредиты b) Штрафы, пени, неустойки c) Налоги, сборы, пошлины

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
		d) Лицензии, разрешения, квоты
47.	Предприятие 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.	a) 40 000 руб. b) 50 000 руб. c) 60 000 руб. d) 80 000 руб.
48.	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.	a) 2 150 000 руб. b) 2 200 000 руб. c) 2 250 000 руб. d) 2 300 000 руб.
49.	Среднегодовая стоимость оборотных средств — 500 000 руб. Выручка за год — 3 000 000 руб. Число дней в периоде — 360. Определите коэффициент оборачиваемости оборотных средств.	a) 4 b) 5 c) 6 d) 8
50.	Себестоимость услуги — 1 200 руб. Планируемая рентабельность — 20%. НДС — 20%. Определите цену услуги с НДС.	a) 1 440 руб. b) 1 584 руб. c) 1 680 руб. d) 1 728 руб.
51.	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.
52.	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.
53.	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
54.	Самостоятельный хозяйствующий субъект — это...	предприятие
55.	Уставный капитал, разделенный на доли, — признак...	ООО
56.	Персонал относится к...	внутренней среде
57.	Потребители относятся к...	внешней среде
58.	Здания и оборудование — это...	основные фонды
59.	Сырье и материалы — это...	оборотные средства
60.	Отношение выручки к стоимости основных фондов — это...	фондоотдача
61.	Количество оборотов за период — это...	оборачиваемость

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
62.	Выручка на одного работника — это...	производительность
63.	Затраты на производство и реализацию — это...	себестоимость
64.	Прибыль после уплаты налогов — это...	чистая прибыль
65.	Затраты, не зависящие от объема — это...	постоянные
66.	Затраты, зависящие от объема — это...	переменные
67.	Способность выдерживать конкуренцию — это...	конкурентоспособность
68.	Нововведение — это...	инновация
69.	Вероятность неблагоприятных событий — это...	риск
70.	Преимущество перед конкурентами — это...	конкурентное преимущество
71.	Образ предприятия в сознании потребителей — это...	имидж