**Вопросы к экзамену по дисциплине «Стратегическое обслуживание в сервисе»**

1. Сущность и принципы стратегического управления сервисной фирмой.
2. Методы и модели стратегического планирования в сервисной деятельности
3. Понятие планирования, виды планов.
4. Анализ внутренней и внешней деловой среды компании.
5. Предсказуемый и плановый характер деятельности предприятия как основа стратегии развития.
6. Сущность стратегического планирования. Стратегическое планирование как процесс.
7. Понятие стратегического планирования и история его возникновения.
8. Функции стратегического планирования
9. Целеполагание в стратегическом планировании. Дерево целей
10. SWOT-анализ и его особенности
11. Матрица Ансоффа и стратегии роста бизнеса
12. Показатели риска и методы его оценки.
13. PEST анализ
14. Планирование организационной культуры предприятий.
15. Модель анализа пяти конкурентных сил Майкла Портера
16. Выбор стратегии развития предприятия.
17. Особенности отражения маркетинговой политики (6 «Р».)
18. Выбор стратегии развития предприятия.
19. Стратегическое и тактическое планирование в сервисной деятельности
20. Правовая и информационная поддержка бизнеса.
21. Организация внутрифирменного планирования в сервисной деятельности.
22. Особенности стратегического планирования в социально-культурном сервисе.
23. Общая концепция стратегического планирования.
24. Цели и структура бизнес-плана сервисного предприятия. Содержание разделов бизнес-плана.
25. Исследование отраслевого рынка в стратегическом и бизнес-планировании.
26. Жизненный цикл бизнес-проекта.