



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

## **Учебно-методическое пособие** по выполнению контрольной работы по дисциплине

# **«Стратегическое планирование в сервисной деятельности»**

Автор  
Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2015

## Аннотация

Методические указания предназначены для студентов заочной формы обучения, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

## Автор

Доктор социологических наук,  
профессор Бородай В.А.





## Оглавление

<b>1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»</b> .....	<b>4</b>
1. Тематика заданий к контрольной работе: .....	6
<b>2. ВОПРОСЫ К ИТОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»</b> .....	<b>8</b>
<b>3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>8</b>
1. Основная литература .....	10
2. Дополнительная литература .....	10
3. Периодические издания .....	10
4. Интернет-ресурсы .....	10
<b>4. ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	<b>10</b>

# **1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Контрольная работа по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания оказать помощь студенту подготовиться к экзамену по данной дисциплине.

Главной целью контрольной работы является закрепление полученных профессиональных знаний в области организации стратегического планирования в сервисной деятельности путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов.

При проверке контрольной работы преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования организации управленческой деятельности, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Контрольная работа по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных заданий).

Варианты контрольных заданий установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки ( см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будут темы № 19 и № 5.

## Варианты тем контрольной работы

предпоследняя, цифра зачетной книжки	последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Номера тем контрольной работы									
0	1 15	2 16	3 17	4 18	5 19	6 20	7 21	8 22	9 23	10 24
1	11 25	12 26	13 27	14 28	15 1	16 2	17 3	18 4	19 5	20 6
2	21 7	22 8	23 9	24 10	25 11	26 12	27 13	28 14	29 1	30 2
3	31 3	32 4	33 5	34 6	35 7	36 8	37 9	38 10	9 11	4 12
4	31 13	32 14	33 15	34 16	25 17	26 18	27 19	28 20	29 21	30 22
5	1 23	2 24	3 25	4 26	5 27	6 28	27 1	28 2	29 3	20 4
6	29 5	28 6	27 7	26 8	25 9	24 10	23 11	22 12	21 13	20 14
7	29 15	38 16	37 17	36 18	35 19	34 20	33 21	32 22	31 23	30 24
8	19 25	18 26	17 27	16 28	1 29	2 30	3 31	4 32	5 33	6 34
9	7 35	8 36	9 37	10 38	11 30	12 31	13 32	14 33	15 34	16 35

Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут рассматриваться.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимые литературные источники. Библиографический список должен содержать не менее 5 источников.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на

## Стратегическое планирование в сервисной деятельности

компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman 14. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять не менее 15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 25 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм. Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение).

Контрольная работа сдается для проверки за 7 дней до начала сессии, либо в другие сроки, установленные деканатом факультета.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

### **1. Тематика заданий к контрольной работе:**

1. Системный подход к рассмотрению предприятия как объекта управления.
2. Сущность и принципы стратегического управления фирмой.
3. Сущность стратегического планирования. Стратегическое планирование как процесс. Методы и модели стратегического планирования.
4. Стратегии функционирования предприятий в современных условиях.
5. Стратегическое планирование развития предприятия и жизненный цикл бизнес-проекта.
6. Виды бизнес-планов (для внутреннего использования, для внешних пользователей) и специфика их разработки. Требования к различным видам бизнес-планов.
7. Стратегическое и тактическое планирование в сервисе.
8. Методы и показатели стратегического планирования в сервисной деятельности.
9. Диверсификация бизнеса компании.
10. Анализ внутренней и внешней деловой среды компании.
11. Определение направления развития компании. Видение, миссия и цели развития. Стратегический анализ развития компании.
12. Анализ конкурентной позиции компании.
13. Инжиниринг, реинжиниринг и совершенствование бизнеса. Бизнес-процессы в сервисной деятельности.
14. Организация внутрифирменного планирования.
15. Этапы разработки стратегии сервисного предприятия.
16. Исследование отраслевого рынка в бизнес-плане.

## Стратегическое планирование в сервисной деятельности

17. Сегментирование и установление желаемых ориентиров и направлений развития сервисной организации.

18. Существующие модели и отраслевые особенности разработки бизнес-планов.

19. Последовательность и этапы разработки бизнес-плана сервисной организации.

20. Цели и структура бизнес-плана сервисного предприятия. Содержание разделов бизнес-плана.

21. Организация мероприятий по разработке бизнес-плана. Технология разработки бизнес-плана.

22. Конкурентный анализ отрасли. Позиционирование предприятия (расчет его доли на рынке продукции).

23. Использование процедуры SWOT-анализа при исследовании рынка.

24. Формирование комплекса функциональных стратегий туристического предприятия.

25. Создание адекватной организационной структуры.

26. Контроллинг в системе регулирования процесса стратегического планирования.

27. Стратегический и оперативный контроллинг.

28. Основные требования к созданию системы контроллинга на предприятии в стратегических целях.

29. Механизм реализации функций контроллинга и организация службы контроллинга на предприятии. Инструменты контроллинга.

30. Новые подходы к планированию в рыночной экономике и его принципы.

31. Концепция индикативного планирования.

32. Планирование как средство реализации принципов стратегии развития компании и механизм регулирования цен.

33. Особенности бизнес-планирования в России и за рубежом.

34. Отраслевой рынок как объект государственного регулирования и стратегического планирования.

35. Основы стратегического планирования развития сервисной деятельности в регионе.

36. Бизнес-планирование - процесс формирования образа, миссии и стратегии развития компании.

37. Перспективная бизнес-идея — интеллектуальная основа делового проекта.

38. Организационные аспекты разработки стратегического плана предприятия.

## **2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ»**

1. Принципы формирования стратегии фирмы (предприятия).
2. Анализ различных подходов к разработке стратегии в различных организациях.
3. Анализ школ стратегического планирования.
4. Анализ взаимосвязей внутренней и внешней среды компании в стратегическом планировании.
5. Анализ внешней среды и его роль в стратегическом планировании развития предприятия (фирмы).
6. Анализ внутренней среды и его роль в стратегическом планировании развития предприятия (фирмы).
7. Анализ ресурсного потенциала предприятия (фирмы).
8. Стратегический потенциал предприятия (фирмы).
9. Разработка миссии организации.
10. Установление стратегических целей организации.
11. Разработка стратегии организации на различных организационных уровнях.
12. Стратегические цели стейкхолдеров.
13. Концепция движущих сил отрасли.
14. Теория конкурентного преимущества.
15. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
16. Анализ величины сил конкуренции.
17. Методы анализа конкуренции.
18. Создание конкурентного преимущества как основы стратегии компании.
19. Стратегия диверсификации: преимущества и недостатки.
20. Использование различных стратегий компаниями в соответствии с их положением на рынке.
21. Приведение организационной структуры компании в соответствие со стратегией.
22. Создание правил, политик и процедур для реализации стратегии.
23. Стратегическое руководство (лидерство).
24. Стратегии вертикальной интеграции.
25. Стратегические альянсы.

## Стратегическое планирование в сервисной деятельности

26. Инструменты контроллинга при стратегическом планировании.

27. Стратегические проблемы развития организации.

28. Концепция индикативного планирования.

29. Планирование как средство реализации принципов стратегии развития компании и механизм регулирования цен.

30. Проблемы и достижения при внедрении системы бизнес-планирования.

### 3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

#### 1. Основная литература

- 1.1 Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкель Бизнес-планирование: Учебное пособие. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-M ISBN 978-5-9558-0270-1, 2013
- 1.2 М.М. Купцов Стратегический менеджмент: Учебное пособие. М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М. ISBN 978-5-369-00634-4. 2011
- 1.3 В.В. Янковская Планирование на предприятии: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. ISBN 978-5-16-004280-0. 2013

#### 2. Дополнительная литература

- 2.1 Дубровин, И. А. Бизнес-планирование на предприятии [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров. М.: Дашков и К. ISBN 978-5-394-01948-7. 2013
- 2.2 Ю.В. Гуськов Стратегический менеджмент: Учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281-254-4. 2011
- 2.3 Т.Н.Бабич, И.А. Козьева, Ю.В.Вертакова, Э.Н.Кузьбожев. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М. ISBN 978-5-16-004577-1.2012
- 2.4 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°». ISBN 978-5-394-02141-1.2013

#### 3. Периодические издания

- 3.1 Российский экономический интернет-журнал. Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка
- 3.2 Журнал: Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. Научно-информационный издательский центр и редакция журнала
- 3.3 Журнал: Экономика: теория и практика ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный университет»
- 3.4 Журнал: «Российский экономический журнал» Академия менеджмента и бизнес-администрирования

#### 4. Интернет-ресурсы

- 4.1 <http://prohotel.ru/catalog-8723/0/> Портал про

## Стратегическое планирование в сервисной деятельности

гостиничный бизнес

4.2 [http://m-izportal.ru/view\\_discuss\\_one.php?discuss=3077&id=148](http://m-izportal.ru/view_discuss_one.php?discuss=3077&id=148) Инновационный Интернет-портал по HR-менеджменту

4.3 <http://pmpartner.ru/primaview/> Портал по управлению проектами Primaview

4.4 <http://www.aup.ru/> Административно-управленческий портал

4.5 <http://caseportal.ucoz.ru/index/menedzhment/0-160> Кейс-портал-Менеджмент

## 4. ПРИЛОЖЕНИЕ

### Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Права, сервиса и туризма»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Контрольная работа по дисциплине

«Стратегическое планирование в сервисной деятельности»

ТЕМА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«Стратегии функционирования сервисных предприятий в современных условиях»

Выполнил студент группы №

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Руководитель курса  
д.с.н. профессор

Бородай В.А.

Ростов-на-Дону  
20\_\_г.