

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала СПбГЭУ в г. Пскове

_____ А. М. Алексеева

«_____» _____ 2014 год

**Государственный экзамен по специальности
080507.65 «Менеджмент организации»
(специализация «Гостиничный и туристический бизнес»)**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Задачи внедрения принципов и методов современного менеджмента в современную хозяйственную практику в РФ.
2. Формирование целей организации. Функционирования организации. Организационная и информационная структуры.
3. Основные требования к созданию оптимальных условий труда на предприятиях сферы туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Значение совершенствования управления для успеха в коммерческой деятельности современных организаций.
2. Государственное регулирование бизнеса. Задачи государственного регулирования предпринимательской деятельности в сфере туризма.
3. Полномочия, их распределение и делегирование на предприятии: этапы, основные требования.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Роль менеджмента в повышении эффективности хозяйствования в России. Проблемы развития менеджмента в современной России.
2. Типы базовых конкурентных стратегий: ценовое лидерство, дифференциация, фокусирование. Характерные черты базовых стратегий. Основные достоинства и опасности базовых стратегий.
3. Виды и формы оплаты труда. Принципы стимулирования оплаты труда. Модель стимулирующей оплаты труда.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Организация как основа современного менеджмента. Жизненный цикл организации
2. Понятие конкуренции и конкурентоспособности товара. Факторы, определяющие конкурентоспособность товара
3. Коммуникации и переговоры в туризме. Функции делового общения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Менеджмент как наука: сущность, структура и содержание.
2. Понятие конкуренции и конкурентоспособности предприятия. Факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятия сферы туризма.
3. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников сферы туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

1. Цели в системе современного менеджмента, основные требования, предъявляемые к ним.
2. Содержание и этапы разработки ценовой стратегии. Методы работы с клиентом-туристом в форматах ценового стимулирования
3. Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

1. Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание
2. Деловые стратегии: портфельные стратегии, стратегии роста, стратегии вертикальной интеграции, конкурентные стратегии. Характеристики и условия применения
3. Классификация затрат туристской фирмы (турагент, туроператор).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

1. Система функций современного менеджмента. Сущность и основные виды. Организация реализации принятых решений как одна из основных функций менеджмента.
2. Эластичность спроса и предложения, коэффициент эластичности спроса по цене.
3. Состав затрат гостиничного предприятия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

1. Функция мотивации персонала в выполнении принятых решений. Сущность содержательных и процессуальных теорий мотивации.
2. Понятие блага, продукта, услуги. Ограниченность ресурсов, безграничность потребностей.
3. Особенности менеджмента в туризме и гостиничном сервисе.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

1. Сущность и содержание функции контроля хода выполнения принятых решений.
2. Экономическое развитие и экономический рост. Факторы экономического роста
3. Классификация видов туризма. Инфраструктура туризма: состав организаций и их взаимодействие

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

1. Сущность и задачи процесса принятия решений. Критерии принятия решений в условиях неопределенности.
2. Макроэкономическое равновесие и цикличность рыночной экономики. Запреты и ограничения неэкономического характера.
3. Сезонность спроса на туристские гостиничные услуги. Методы оценки. Способы компенсации сезонных спадов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

1. Современные школы менеджмента: общая характеристика.

2. Спрос и предложения, факторы их определяющие. Закон спроса и предложения. Эластичность спроса и предложения.
3. Сущность программно-целевого подхода к управлению в туризме. Федеральные и региональные программы развития туризма.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

1. Особенности японской модели менеджмента: общая характеристика. Характер принятия управленческих решений и ответственности на японских фирмах.
2. Конкуренция. Типы конкурентных структур рынка. Факторы конкурентоспособности.
3. Организация управления в туризме и гостиничном бизнесе на федеральном и региональном уровнях

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

1. Характерные черты американской практики менеджмента: общая характеристика. Сравнительная характеристика американской и японской моделей менеджмента.
2. Маркетинговые стратегии для организации сферы туристских услуг.
3. Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

1. Основные цели современного предприятия сферы туризма. Роль туристических предприятий в развитии экономики региона, страны
2. Методы продвижения услуг. Стимулирование спроса на туруслуги
3. Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

1. Организационная структура, основные классификации. Основные принципы построения современных организационных структур. Структуры, ориентированные на нововведения.
2. Методы ценообразования. Структура цены. Калькуляция туруслуги
3. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

1. Внутренняя среда организации и ее основные элементы. Характеристика элементов внутренней среды предприятия сферы туризма.
2. Прибыль предприятия сферы туризма. Условия максимизации прибыли предприятия сферы туризма.
3. Сегментирование клиентов в туризме. Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

1. Внешняя среда фирмы: сущность, основные элементы. Характеристика элементов внешней среды предприятия сферы туризма.
2. Доходы предприятия сферы туризма: понятие, виды, значение и состав. Пути повышения доходов.
3. Особенности регистрации и размещения гостей. Виды и правила расчетов за проживание.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

1. Характеристика и функции корпоративной культуры. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры.
2. Издержки предприятия сферы туризма: их сущность, классификация и основные направления оптимизации издержек.
3. Системы бронирования. Продажи в GDS/ADS.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

1. Бизнес-план фирмы – сущность, структура, общая характеристика основных разделов.
2. Рентабельность предприятия сферы туризма: понятие, значение и методы расчета. Факторы, влияющие на рентабельность.
3. Использование информационных технологий в деятельности туристских организаций

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

1. Виды и формы оплаты труда. Принципы стимулирования оплаты труда. Модель стимулирующей оплаты труда.
2. Себестоимость продаж: понятие, методы определения, факторы, влияющие на себестоимость. Соотношение себестоимости и прибыли, их взаимосвязь.
3. Организация питания в гостиницах

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

1. Роль менеджера в управлении предприятием.
2. Характеристика ресурсов предприятия сферы туризма, пути их мобилизации.
3. Разработка маршрутов и формирование туров. Классификация, основные требования.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

1. Кадровая политика на предприятии. Особенности и формы управления персоналом на предприятии сферы туризма.
2. Способы выявления влияния факторов на изменения результативного показателя в экономическом анализе деятельности предприятия сферы туризма
3. Минимальные требования к оборудованию гостиниц категорий различных категорий (одна – пять звезд).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

1. Организация контроля за результатами работы фирмы. Методы контроля на предприятии сферы туризма.
2. Виды и источники инвестиций в сфере туризма. Значение процесса инвестирования для развития дестинации.
3. Особенности рекламы в туризме и гостиничном бизнесе. Основные виды рекламных носителей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

1. Виды, цели и компоненты контроллинга. Специфика контроллинга в сфере туризма.
2. Формы и методы налогообложения предприятий туризма. Ответственность предприятия- налогоплательщика за нарушение налогового законодательства.
3. Формирование рекламного бюджета в туризме и гостиничном бизнесе. Методы оценки эффективности рекламы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

1. Понятие и сущность риск-менеджмента. Риски и их виды. Показатели и методы количественной оценки рисков.
2. Организационно-правовые формы хозяйствования и их характеристика. Методы изменения форм собственности и сущность.
3. Понятие «бренд» туристской организации и гостиничного комплекса. Основные характеристики и задачи брендинга в туризме и гостиничном сервисе.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

1. Инновационный потенциал современного менеджмента. Задачи менеджмента в области инноваций.
2. НДС: экономическое содержание и порядок расчета.
3. Составление и оформление организационно-распорядительных документов: штатное расписание, положение о структурном подразделении, должностные инструкции.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

1. Управление инновациями на современном предприятии туризма.
2. Налог на прибыль: определение, значение для предприятия и процедура взимания. Порядок расчета налога на прибыль.
3. Составление номенклатуры дел. Правила формирования дел. Контроль за исполнением документов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

1. Инновации в туризме. Критерии отбора нововведений в сфере туризма.
2. Виды налоговых выплат юридическими и физическими лицами при применении упрощенной системы налогообложения, учета и отчетности.
3. Требования к оформлению документов. Оперативное хранение. Передача дел в архив.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

1. Инновационная деятельность и риск. Инновационные проекты фирмы: сущность, основные этапы формирования и реализации.
2. Понятие производительности труда. Основные показатели оценки уровня и динамики производительности труда.
3. Документирование движения персонала (прием, увольнение, перевод, отпуск, командировки).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №31

1. Процесс реализации инновационного потенциала менеджмента, способы преодоления сопротивления персонала фирмы инновациям.
2. Специфика труда менеджера. Основные требования к руководителю и персоналу гостиничных и туристских предприятий
3. Разработка новых туристических продуктов: этапы и приемы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №32

1. Конфликты в организациях: сущность, природа. Современная типология конфликтов в организациях и причины их возникновения. Методы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.
2. Специфика мотивации сотрудников предприятия сферы туризма.
3. Продвижение инновационных турпродуктов на региональном, национальном, международном рынках

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №33

1. Миссия и цели организации. Принципы формулирования миссии предприятия сферы туризма.
2. Методы отбора, приема персонала. Состав и структура персонала.
3. Характеристика основных видов туризма в Псковской области.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №34

1. Внутренняя среда организации и ее основные элементы. Характеристика элементов внутренней среды предприятия сферы туризма.
2. Типы базовых конкурентных стратегий: ценовое лидерство, дифференциация, фокусирование. Характерные черты базовых стратегий. Основные достоинства и опасности базовых стратегий.
3. Туристские кластеры: проблемы и перспективы развития на региональном рынке