

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет  
народного хозяйства»**

*Утверждена решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол № 11 от 06 июня 2023 г.*

**Кафедра «Маркетинг и коммерция»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОСНОВЫ ЭКОНОМИКИ, МЕНЕДЖМЕНТА И  
МАРКЕТИНГА»**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ -  
43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО  
КВАЛИФИКАЦИЯ – СПЕЦИАЛИСТ ПО ПОВАРСКОМУ И  
КОНДИТЕРСКОМУ ДЕЛУ**

**Махачкала-2023**

**УДК 347.71(075)**

**ББК У9(2)42я**

**Составитель** - Мамаева Асият Мамаевна, старший преподаватель кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО «ДГУНХ»

**Внутренний рецензент** - Минатуллаев Арслан Айнутдинович, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой «Менеджмент» ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства».

**Внешний рецензент** - Дарбишева Асият Магомедовна, начальник производства сети супермаркетов «Зеленое яблоко».

**Представитель работодателя**- Мустафаева Фариза Ахмедовна, начальник производства сети кофеен «3&M»

*Фонд оценочных средств дисциплины «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 19.12.2016 N 1565, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».*

Фонд оценочных средств дисциплины «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» размещена на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru)

Мамаева А.М. Фонд оценочных средств дисциплины «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. – Махачкала: ДГУНХ, 2023 г., 72 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 05 июня 2023 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы среднего образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело Атаевой Т.А.

Одобрены на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 31 мая 2023 г., протокол № 10

## СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	
1.2. Компонентный состав компетенций.....	
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете.....	
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	
Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине..	
.....	

### **Назначение фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств (ФОС) составляется в соответствии с требованиями ФГОС СПО для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям соответствующей программе подготовке специалистов среднего звена (ППССЗ).

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами ФОС являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

# І. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПР В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
<b>ОК</b>	<b>ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
<b>ОК-1</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
<b>ОК-3</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
<b>ОК-4</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
<b>ОК-11</b>	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

## 1.2 Компонентный состав компетенций

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	имеет практический опыт:
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	принципы делового общения в коллективе - 31.	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения – У1	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	особенности профессиональной деятельности в области экономической сферы – 32.	Оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению – У2.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	стили управления, виды коммуникации – 35.	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения – У1.	

ОК11.Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	основы предпринимательской деятельности, порядок выстраивания презентации – 31.	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - У1	
---	---	---	--

## II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	контролируемые разделы, темы дисциплины	код контролируемой компетенции и или ее части	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенции	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
1.	Основные положения экономической теории.	ОК-1 ОК-3	ОК-1 Знать: 31 Уметь: У1 ОК-3 Знать: 33 Уметь: У1	Комплект заданий с вариантами ответов – 25 Комплект заданий для разбора – 12 - практические задачи – 8 - ситуации – 4 Комплект заданий для подготовки эссе – 15	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 1-7
2.	Экономические потребности, блага и ресурсы	ОК-11	ОК-11 Знать: 31 Уметь: У1	Комплект заданий с вариантами ответов – 30 Комплект заданий для разбора – 15 - практические задачи – 15 Комплект заданий для подготовки рефератов – 6	Вопросы для подготовки к экзамену №№8-11
3.	Механизмы формирования заработной платы.	ОК-4	ОК-1.1 Знать: 37 Уметь: У2	Комплект заданий с вариантами ответов – 25 Комплект заданий для разбора – 12 - практические задачи – 8 Ситуации - 4 Комплект заданий для подготовки рефератов – 10	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 12-16

4.	Характерные черты менеджмента, история развития	ОК-3	ОК-3 Знать: 34 Уметь: У1	<b>Комплект заданий с вариантами ответов – 25</b> <b>Комплект заданий для разбора – 9</b> - практические задачи – 9 <b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 7</b>	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 17-22
5.	Роль коммуникаций в управлении	ОК-11	ОК-11 Знать: 31 Уметь: У1	<b>Комплект заданий с вариантами ответов – 30</b> <b>Комплект заданий для разбора – 15</b> - практические задачи – 15 <b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 6</b>	Вопросы для подготовки к экзамену №№22
6.	Деловое общение, его характеристика и место в общей системе менеджмента.	ОК-4	ОК-4 Знать: 32 Уметь: У2	<b>Комплект заданий с вариантами ответов – 30</b> <b>Комплект заданий для разбора – 5</b> - практические задачи – 5 <b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 10</b> <b>Комплект контрольных вопросов - 7</b>	Вопросы для подготовки к экзамену №№23-31
7.	Руководство, власть и личное влияние	ОК-1 ОК-3	ОК-1 Знать: 31 Уметь: У1 ОК-3 Знать: 33 Уметь: У1	<b>Комплект заданий с вариантами ответов – 30</b> <b>Комплект заданий для разбора – 5</b> - практические задачи – 5 <b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 10</b> <b>Комплект контрольных вопросов - 7</b>	Вопросы для подготовки к экзамену №№30
8.	Управление конфликтами и стрессами.	ОК-4	ОК-4 Знать: 32 Уметь: У2	<b>Комплект заданий с вариантами ответов – 25</b> <b>Комплект заданий для разбора – 20</b> - логические задачи – 10 - ситуации - 10  <b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 10</b>	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 32-42

				<p><b>Комплект заданий для подготовки эссе – 9</b></p> <p><b>Комплект контрольных вопросов - 13</b></p>	
9.	Маркетинг и его роль в развитии общественного питания	ОК-11	ОК-11 Знать: 34 Уметь: У3	<p><b>Комплект заданий с вариантами ответов – 30</b></p> <p><b>Комплект заданий для разбора – 2</b> - кейс – 1 - ситуации - 1</p> <p><b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 6</b></p> <p><b>Комплект заданий для подготовки эссе – 4</b></p>	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 43-48
10.	Значение рекламной деятельности для предприятий общественного питания	ОК-1	ОК-1 Знать: 31 Уметь: У1 ОК-3 Знать: 32 Уметь: У2	<p><b>Комплект заданий с вариантами ответов – 25</b></p> <p><b>Комплект заданий для разбора – 3</b> - практические задачи – 3</p> <p><b>Комплект заданий для подготовки эссе – 4</b></p> <p><b>Комплект контрольных вопросов - 10</b></p>	Вопросы для подготовки к экзамену №№49-56
11.	Маркетинговая среда фирмы. Изучение потребительского рынка и поведения покупателей	ОК-1	ОК-1 Знать: 31 Уметь: У1 ОК-3 Знать: 32 Уметь: У2	<p><b>Комплект заданий с вариантами ответов – 25</b></p> <p><b>Комплект заданий для разбора – 9</b> - практические задачи – 9</p> <p><b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 7</b></p>	Вопросы для подготовки к экзамену №№ 18-20
12.	Товар (услуга) в маркетинговой деятельности	ОК-3	ОК-3 Знать: 32 Уметь: У2	<p><b>Комплект заданий с вариантами ответов – 30</b></p> <p><b>Комплект заданий для разбора – 15</b> - практические задачи – 15</p> <p><b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 6</b></p>	Вопросы для подготовки к экзамену №№19
13.	Система маркетинговых коммуникаций	ОК-4	ОК-4 Знать: 32 Уметь: У2	<p><b>Комплект заданий с вариантами ответов – 25</b></p>	Вопросы для подготовки к экзамену

				<p><b>Комплект заданий для разбора – 20</b>  - логические задачи – 10  - ситуации - 10</p> <p><b>Комплект заданий для подготовки рефератов – 10</b></p> <p><b>Комплект заданий для подготовки эссе – 9</b></p> <p><b>Комплект контрольных вопросов - 13</b></p>	№№ 34-37
--	--	--	--	---	----------

## 2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся. Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

<b>4 – балльная шкала</b>	<b>«отлично»</b>	<b>«хорошо»</b>	<b>«удовлетворительно»</b>	<b>«неудовлетворительно»</b>
балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

### ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	наименование оценочного средства	характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
<b>УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b>			
1	собеседование, устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты,	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса,	Перечень дискуссионных тем для

	симпозиум	проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
<b>ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b>			
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы аспиранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	комплект контрольных заданий по вариантам
4	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу	Комплект лабораторных заданий
5	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управление преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по

		моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	каждой игре
6	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	задания для решения кейс-задачи
7	Задача	Это средство раскрытия связи между данными и искомым, заданные условием задачи, на основе чего надо выбрать, а затем выполнить действия, в том числе арифметические, и дать ответ на вопрос задачи.	задания по задачам

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	8	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;	5	удовлетворительно

	3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.		
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	0	неудовлетворительно

**Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ**

№ п/п	тестовые нормы: % правильных ответов	количество баллов	оценка
1	90-100 %	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	80-89%	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	70-79%	5-6	
4	60-69%	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	50-59%	1-2	
6	менее 50%	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

**В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ**

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных		

	ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не искажившие экономическое содержание ответа.	5-6	компетенции)
4	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно.	1	
7	Решение неверное или отсутствует.	0	

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные	9-10 баллов	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	вопросы.		
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8 баллов	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6 баллов	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3 баллов	
5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0 баллов	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

**Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ**

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Задание выполнено полностью: цель домашнего задания успешно достигнута; основные понятия выделены; наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; работа выполнена в полном объеме.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Задание выполнено: цель выполнения домашнего задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объеме.	8-7	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Задание выполнено частично: цель выполнения домашнего задания достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

4.	Задание не выполнено, цель выполнения домашнего задания не достигнута.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
----	--	---------	--

И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	критерии оценивания	<i><b>Шкала оценок</b></i>	
1	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	<i><b>Количество баллов</b></i>	<i><b>Оценка</b></i>
2	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
3	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	25-27	
4	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	22-24	
5	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	19-21	
6	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
7	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	13-15	

8	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
9	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	
10	не дан ответ на поставленные вопросы	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
11	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	1-3	
		0	

**К) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ**

№ п/п	критерии оценки	максимальное количество баллов
1	титульный слайд с заголовком	5
2	дизайн слайдов	10
3	использование дополнительных эффектов (смена слайдов, звук, графика, анимация)	5
4	список источников информации	5
5	широта кругозора	5
6	логика изложения материала	10
7	текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы	10
8	слайды представлены в логической последовательности	5
9	грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов	5
10	слайды распечатаны в форме заметок	5
	средняя оценка:	

**2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при экзамене**

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	51 – 74	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

**III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**3.1. Типовые контрольные задания**

## для текущего контроля успеваемости обучающихся

### Тема 1. Основные положения экономической теории.

#### Задание №1.

##### Решение ситуационных задач.

1. Вы получили садовый участок и отправляетесь туда весной сажать деревья и культивировать огород. Точно так же поступают и другие садоводы-любители. В чьих интересах Вы действуете? В чьих интересах действует правительство Москвы, принимая решение о выделении участков под разведение картофеля в подмосковной зоне?

2. Знаменитый американский философ Альфред Норт Уайтхед в своей книге «Приключение идей» так характеризует «экономического человека»: «Его прелесть в том, что он всегда и во всем предсказуем. Не только он сам, но и его соседи всегда знают, чего он хочет... Его отец и дед имели те же самые желания и точно так же удовлетворяли их. Где бы ни возникала какая нехватка, экономический человек в первую очередь узнает, чего именно недостает и как удовлетворить потребителя... Все это восхитительно просто и, Предмет экономической теории если надлежащим образом поразмыслить, даже очевидно... Но как только мы имеем дело с социальной системой, подверженной значительному изменению, эта простейшая картина человеческих отношений должна будет рассматриваться уже совсем по-другому». Почему мы все-таки используем абстрактную модель «экономического человека»?

3. Проанализируйте утверждения:

«в 1991-1996 гг. в экономике России наблюдался спад производства и высокие темпы инфляции»;

«необходимо разработать комплекс мер по замедлению или прекращению спада производства и снижению темпов инфляции»;

«структурная перестройка экономики России, помимо других целей, направлена на повышение уровня потребления людей»;

«осуществление структурной перестройки экономики неизбежно ведет к разрушению эгалитаризма, господствующего в мышлении многих людей, резкому росту безработицы, что потенциально влечет за собой социальную дестабилизацию, и поэтому структурная перестройка должна осуществляться постепенно». Определите позитивные и нормативные утверждения.

4. При переходе к рыночным отношениям в России были нарушены оптимальные пределы дифференциации доходов. В сложившихся условиях необходимо повысить роль налоговой системы в устранении столь резкой дифференциации в уровнях дохода различных социальных групп. Определите элементы нормативного и позитивного анализа в приведенных выше положениях.

#### Задание №2.

##### Тестовое задание

1. В нижеследующем перечне указаны воззрения экономистов разных школ на предмет экономической теории. Назовите, какая школа какой концепции придерживается:

- а. деятельность, связанная с внешней торговлей и притоком денег в страну;
- б. изучение сферы производства, в которой создается богатство;
- в. капиталистический способ производства и соответствующие ему отношения производства и обмена;
- г. поиск наиболее эффективных способов распределения ограниченных ресурсов и рационального хозяйствования.

2. Представления русского мыслителя XV века И.Посошкова о богатстве ближе всего к:

- а. меркантилизму;
- б. теории физиократов;

в. взглядам классиков английской политической экономии.

**3. Экономическая теория, выражающая интересы торговой буржуазии эпохи первоначального накопления капитала, - это:**

- а. меркантилизм;
- б. теория физиократов;
- в. маржинализм;
- г. марксизм.

**4. Шоковая терапия Е.Гайдара опиралась на теорию:**

- а. кейнсианства;
- б. монетаризма;
- в. марксизма.

**5. Определите утверждения, относящиеся к микро- и макроэкономике:**

- а. правительство осуществляет политику либерализации цен;
- б. отсутствие дождей в течение продолжительного времени вызвало в центральных районах России падение урожайности зерновых;
- в. ликвидация бюджетного дефицита является одним из средств снижения уровня инфляции;
- г. снижение налоговых ставок призвано способствовать оживлению деловой активности в стране;
- д. размер стипендии студента зависит от среднедушевого дохода его семьи или от личного дохода студента.

**6. Микроэкономика может быть определена как область экономической науки, которая изучает:**

- а. экономическое поведение отдельных групп потребителей, фирм и собственников ресурсов;
- б. экономическое поведение отдельных фирм;
- в. отношения между отдельными представителями разных классов.

**7. Макроэкономика определяется как область экономической теории, изучающая :**

- а. роль государства в экономике;
- б. глобальные тенденции экономического развития человечества;
- в. процессы, происходящие в национальной экономике, взятые в целом.

**8. Назовите элементы синтеза и анализа в методе экономической теории:**

- а. расчленение исследуемого явления на составные части;
- б. переход мышления от конкретного к абстрактному;
- в. соединение родственных между собой элементов, воссоздание из частей целого;
- г. переход от абстрактного к конкретному.

**9. Разграничьте субъекты и объекты собственности:**

- а. земля под картофелем;
- б. АО "Ухтагазстроймаш";
- в. здание Ухтинского гостехуниверситета;
- г. М.Касьянов;
- д. фермер Константинов;
- е. бриллиант "Черный принц";
- ж. государственное страховое общество;
- з. частное страховое общество;
- и. Ленинградская атомная электростанция.

**10. Частная собственность - это форма юридического закрепления за гражданином прав:**

- а. владения и применения какого-нибудь имущества;
- б. пользования и распоряжения каким-либо имуществом;
- в. применения и распоряжения каким-либо имуществом;
- г. владения, пользования и распоряжения каким-либо имуществом.

**11. В правомочия арендатора не входит:**

- а. владение арендованным имуществом;
- б. пользование арендованным имуществом;
- в. отчуждение арендованного имущества.

**12. Администрация города под давлением "зеленых" решила закрыть химический завод. Об использовании какого правомочия это свидетельствует:**

- а. права владения;
- б. права распоряжения;
- в. права на запрещение вредного использования.

**13. Права на использование под выпас двух высокогорных пастбищ отсутствуют и пастухи решают вопрос об использовании пастбищ по принципу первого. Кто выиграет от установления прав собственности на пастбища:**

- а. государство, получив новый источник налогов;
- б. тот пастух, который получит право собственности на лучшее пастбище;
- в. все общество;
- г. никто?

**14. Укажите, какие из нижеперечисленных процессов можно отнести к национализации, денационализации, приватизации, деприватизации:**

- а. возвращение с санкции государства усадьбы на Балтийском побережье прежним владельцам;
- б. распродажа и безвозмездное распределение акций;
- в. возвращение в свою собственность усадьбы прежними владельцами;
- г. указ о повсеместной передаче земли в собственность государству;
- д. отказ от государственной монополии в целях, развития конкуренции.

**15. Современный мир характеризуется наличием различных экономических систем, в основе классификации которых лежат различные подходы. Назовите их на основе ниже перечисленных критериев:**

- а. изучение общества как истории смены пяти способов производства, выступающих в виде совокупности производительных сил и производственных отношений;
- б. изучение мировой истории как единого планетарного целого с постепенной сменой цивилизаций;
- в. выделение 3-х систем: командной, рыночной, смешанной;
- г. выделение трех систем: индустриальной, постиндустриальной, неоиндустриальной.

**16. Какой из нижеперечисленных элементов является наиболее важным для рыночной экономики:**

- а. эффективные профсоюзы;
- б. всеобщее государственное регулирование;
- в. взвешенные действия предпринимателей;
- г. активная конкуренция на рынке?

**17. Что является постоянным дефицитом в рыночной экономике:**

- а. социальные гарантии;
- б. деньги;
- в. услуги специалистов мирового уровня;
- г. интеллектуальные товары?

**18. Какое утверждение искажает суть товарного производства:**

- а. товарное производство существует только при наличии разделения труда;
- б. товарное производство предполагает создание продукта для удовлетворения потребностей самого производителя;
- в. товарное производство невозможно без обмена;
- г. товарное производство предполагает производство продуктов, в которых нуждаются потребители?

**19. Выберите правильные ответы. В период развала хозяйства предприятие организовало внутреннее производство всех вспомогательных продуктов для своей**

**деятельности и продолжало функционировать. Можно ли утверждать, что на предприятии возникло натуральное хозяйство:**

- а. можно, так как все необходимое для деятельности производится внутри хозяйства;
- б. можно, так как внутри предприятия нет товарообмена, и прерван внешний товарообмен;
- в. нельзя, поскольку продукция предприятия остается товаром для рынка?

**20. Укажите характерные признаки товарного производства неразвитого рынка, товарного производства свободного, регулируемого и деформированного рынков:**

- а. наличие наемного труда;
- б. повсеместное использование личного труда товаропроизводителя;
- в. наличие общественного разделения труда;
- г. частная собственность на средства производства;
- д. почти полное отсутствие вмешательства государства в хозяйственную жизнь;
- е. наличие нескольких моделей государственного регулирования;
- ж. постоянное регулирование национальной экономики;
- з. отсутствие (декларированное) наемного труда.

**21. Что из нижеприведенного Вы относите к товарным деньгам:**

- а. вексель;
- б. серебро;
- в. банкноту;
- г. шкуру зверя;
- д. золото;
- е. бумажные деньги?

**22. Какая Функция денег свидетельствует об их абсолютной ликвидности:**

- а. меры стоимости;
- б. средства обращения;
- в. средства платежа;
- г. средства накопления?

**23. Какое из ниже перечисленных утверждений неверно характеризует натуральное хозяйство:**

- а. в условиях натурального хозяйства все, что нужно человеку для жизни, он производит сам;
- б. в условиях натурального хозяйства произведенный продукт не подлежит обмену;
- в. в условиях натурального хозяйства возникает тесная зависимость производителей друг от друга;
- г. натуральное хозяйство отличается очень низкой результативностью (произведенного продукта едва хватает, чтобы удовлетворить потребности производителя)?

**24. Характеристиками свободного рыночного хозяйства выступают:**

- а. неограниченное число участников конкуренции;
- б. свободный доступ к рыночной информации;
- в. ограниченная роль правительства в экономике;
- г. все указанное.

**25. Чем торгуют на товарной бирже:**

- а. крупными партиями любых товаров;
- б. стандартными контрактами;
- в. товарами массового производственного и личного потребления?

**Задание №3.**

**Решение практических задач**

**1.** В результате применения нового оборудования количество работников, занятых изготовлением данного товара, сократилось в 1,5 раза, а производительность их труда возросла в 3 раза. Определите, как изменился физический объем продукции.

2. Предприниматель, открывая фирму по пошиву верхней одежды, предполагает выпускать 20 единиц продукции в день. Такой объем выпуска возможен при двух комбинациях затрат материалов (А) и труда (Б):

$$\text{I. } 10A + 5B$$

$$\text{II. } 8A + 7B$$

Какую комбинацию лучше выбрать предпринимателю, если цена единицы материала - 4 денежные единицы, а цена единицы труда - 5? Какую комбинацию выберет предприниматель, если фирма не изменит свой профиль, а цена единицы материала упадет вдвое?

3. Общественная потребность в товаре обеспечивается тремя группами производителей. Первая группа изготавливает 10 тысяч изделий, затрачивая на каждое 2 часа труда, вторая - соответственно 60 тысяч и 3 часа, третья - 30 тысяч и 4 часа. Рассчитайте величину стоимости товара А.

4. Количество товаров в стране увеличилось в 3 раза, цены на товары увеличились в 2 раза. Как изменилась масса денег в обращении, если скорость обращения денег увеличилась в 2 раза?

5. Сумма цен товаров, находящихся в обращении 240 млн. ден. единиц, взаимные расчеты - 50 млн., срочные платежи - 20 млн. ден. единица совершает в среднем 20 оборотов в год. В обращении находится 11 млн. ден. единиц. Как отреагирует на это товарно-денежное обращение?

6. Функция спроса  $D = 30 - 5p$ , а функция предложения  $S = -5 + 2p$ .

Определите: а) цену равновесия и объем продаж; б) как изменится спрос и предложение, если установится цена, равная 4 единицам; в) что произойдет с объемом продаж, если цена установится на уровне 6 единиц.

7. В результате повышения цены товара с 5 денежных единиц до 7 денежных единиц объем спроса сократился с 9 млн. денежных единиц до 7 млн. Определите эластичность спроса по цене.

8. Составить проект плана прибыли на основании следующих данных:

- план товарооборота - 4200 т. р.;
- план валового дохода - 2950 т. р.;
- план издержек обращения - 1820 т. р.

Внереализационные доходы по плану 112,5 т. р., внереализационные расходы - 10 т. р.

#### **Задание №4.**

##### **Тематика докладов и эссе**

1. Технологический выбор в экономике.
2. Закон возрастания дополнительных затрат (убывающей предельной полезности).
3. Экономическая и социальная эффективность производства.
4. Эволюция отношений собственности на Западе.
5. Приватизация предприятия и преобразование системы хозяйства в России.
6. Россия: от государственного социализма к новому общественному строю.
7. Об опыте приватизации в странах Восточной и Центральной Европы.
8. Теория предельной полезности и субъективная ценность блага. Шкала К. Менге-ра.
9. Учение К.Маркса о двойственном характере труда, воплощенного в товаре.
10. Государство и его роль в системе рыночного хозяйства.
11. Модели рыночной экономики.
12. Влияние государства и монополий на рынок.
13. Границы рыночных отношений. Теоремы А.Смита и Р.Коуза.
14. Оптовый и срочный рынки.
15. Монопольные цены. Механизм равновесия рынка при монопольных ценах.

## **Тема 2. Экономические потребности, блага и ресурсы**

## **Задание №1.**

### **Решение практических задач**

- 1.** План товарооборота ресторана «Заря» с НДС составил 8400 т.р., в т.ч. по собственной продукции – 65%. Наценка на собственную продукцию составила – 65%. , на покупные товары – 47%. Ставка НДС составляет – 14,5%. Плановый уровень издержек обращения и производства равен – 28,9% к товарообороту. Рассчитать плановую сумму прибыли от реализации.
- 2.** В отчетном году объем товарооборота составил 14 млн. руб., средний уровень наценки — 20% к товарообороту, уровень условно-переменных издержек обращения — 8,93% к обороту, сумма условно-постоянных издержек обращения — 890,6 тыс. руб., НДС – 20%. Для полного удовлетворения внутренних потребностей предприятию в планируемом году потребуется 160 тыс. руб. чистой прибыли. Налог на прибыль 24%. Определить плановый товарооборот, сумму валового дохода и совокупную сумму издержек производства и обращения.
- 3.** Начислить амортизацию основных фондов линейным способом. Среднегодовая стоимость основных фондов составила 6 000,0 т.р. Срок службы фондов – 10 лет.
- 4.** Начислить амортизацию основных фондов способом пропорционально произведённому объёму продукции. Стоимость основных фондов составляет 200,0т.р. Предполагаемый выпуск продукции в течении всего срока эксплуатации составляет 5 000,0т.р.
- 5.** Определить емкость рынка города по данным:
  - денежные доходы населения в планируемом году составят 5000 млн. руб.;
  - нетоварные расходы - 25% ко всем доходам;
  - инорайонный спрос - 7% к покупательным фондам;
  - объем закупок товаров предприятиями, организациями - 20млн. руб.
- 6.** Определить среднедневную численность потребителей предприятия по данным: общий выпуск блюд за год = 137500 блюд (275 рабочих дней в году), в том числе вторых 35%; на одного потребителя в день приходится в среднем 2 блюда.
- 7.** Определить плановую сумму и уровень расходов по статье «Транспортные расходы» на основании следующих данных:
  - план поступления сырья и товаров на квартал — 7200 т. р., из него централизованно будет доставлено на предприятие сырья и товаров на сумму 2400 т. р.;
  - средняя норма отчислений в пользу транспортной организации, производящей централизованный завоз сырья и товаров, - 0,3%;
  - оставшая часть товаров будет завозиться предприятием самостоятельно с оплатой по тарифу за 1 тонну — 80 рублей;
  - средняя цена за 1 тонну товара – 78 т. р., вес тары - 7,0% к весу товара, коэффициент повторных перевозок - 0,2;
  - план товарооборота – 8250 т. р.
- 8.** Определить сумму и уровень расходов по аренде помещений на квартал. Общая площадь арендуемых помещений - 800м<sup>2</sup>, в том числе: обеденного зала - 450м<sup>2</sup>, кухни - 100м<sup>2</sup>, подсобных помещений - 50м<sup>2</sup>, складских помещений - 200м<sup>2</sup>; соответственно ставки арендной платы за 1 кв. метр (годовые): 150руб., 120 руб., 80 руб. 70 руб. План товарооборота на квартал - 1300т. р.
- 9.** Определить плановую сумму отчислений на социальные нужды, если сумма фонда оплаты труда составит 500 т. р. Процентные ставки отчислений в Пенсионный фонд, в фонд социального страхования, в фонд медицинского страхования – согласно действующего законодательства.
- 10.** Определить уровень валового дохода в ресторане, если объем товарооборота за отчетный период составил 10520т.р., сумма валового дохода (с НДС) - 5809 т. р. НДС согласно законодательству.
- 11.** Определить сумму торговой наценки. В кафе поступило товаров и сырья на сумму 2250 т. р. Торговая наценка - 60%. НДС согласно законодательству.
- 12.** В ресторане объем реализации собственной продукции за отчетный квартал составил 17340 т. р., покупных товаров - 9465 т. р., стоимость сырья и товаров в отпускных ценах -

18250 т. р. НДС согласно законодательству. Определить сумму и уровень валового дохода.

**13.** Товар приобретен для реализации из буфета на сумму 1800 т. р., торговая надбавка установлена в размере 20%, торговая наценка - 55%. НДС согласно законодательству. Определить сумму и уровень валового дохода от реализации товара.

**14.** Распределить прибыль предприятия по данным:

- сумма валового дохода - 850 т. р.;
- сумма издержек производства и обращения - 465 т. р.;
- льготы по налогу - 25 т. р.;
- налог на прибыль - 24%.

Отчисления:

- в фонд накопления - 25%;
- в фонд потребления - 50%;
- резервный фонд - 10%;
- на дивиденды акционерам - 15%.

**15.** Рассчитать проект плана прибыли.

Данные для расчета:

- ожидаемый товарооборот за текущий год - 92090 т. р.;
- ожидаемый валовой доход (без НДС) - 76680 т. р.
- издержки производства и обращения - 50645 т. р.

В планируемом году намечено увеличить объем товарооборота на 2%, средний уровень валового дохода - повысить на 1,5% (темпы повышения) и снизить средний уровень издержек на 0,01% (размер снижения).

## **Задание №2.**

### **Тестовое задание**

**1. Рентабельность продукции можно определить, как отношение:**

- а) выручки от реализации к материальным затратам
- б) абсолютной величины прибыли к себестоимости продукции
- в) прибыли к материальным затратам
- г) прибыли к фонду оплаты труда

**2. Что входит в структуру цены?**

- а) себестоимость (издержки производства)
- б) косвенные налоги
- в) прибыль
- г) рентабельность

**3. Что не относится к видам дохода**

- а) бухгалтерский
- б) предельный
- в) средний
- г) валовый

**4. Прибыль это**

- а) издержки производства и обращения
- б) это разница между доходом и затратами
- в) показатель доходности и эффективности деятельности предприятия
- г) добавочный коэффициент

**5. Валовый доход это...**

- а) это прирост выручки, получаемый продавцом при продаже дополнительной единицы товара.
- б) доход, приходящийся на единицу проданного товара
- в) денежная сумма, получаемая продавцом при продаже определенного количества товара.
- г) нет правильных ответов

**6. Валовая прибыль определяется по формуле:**

- а)  $R_{пр} = \times 100\%$ ,
- б)  $P_v = P_r \pm P_i \pm P_{вр}$
- в)  $R_{общ} = \times 100\%$ ,
- г)  $N_a = 1/T \times 100$

**7. К видам рентабельности не относится**

- а) рентабельность продукции
- б) рентабельность активов
- в) общая рентабельность
- г) рентабельность издержек

**8. Предприятие получает прибыль, если...**

- а) выручка превышает затраты
- б) выручка равна затратам
- в) затраты превышают выручку

**9. Валовая прибыль**

- а) меньше либо больше валовой прибыли на сумму корректировок по доходам
- б) прибыль, оставшаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей.
- в) это сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции
- г) это разница между выручкой и затратами на ее производство без учета налогов и акцизов.

**10. Прибыль от реализации продукции**

- а) меньше либо больше валовой прибыли на сумму корректировок по доходам
- б) прибыль, оставшаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей.
- в) это сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции
- г) это разница между выручкой и затратами на ее производство без учета налогов и акцизов.

**11. Что не относится к видам дохода**

- а) экономический
- б) предельный
- в) средний
- г) валовый

**12. Рентабельность предприятия — это:**

- а) получаемая предприятием прибыль
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- г) отношение прибыли к цене изделия

**13. На предприятии окупаются только затраты на производство и реализацию продукции...**

- а) если затраты превышают выручку
- б) если выручка превышает затраты
- в) если выручка равна затратам

**14. Предприятие несет убытки, если...**

- а) выручка равна затратам
- б) затраты превышают выручку
- в) выручка превышает затраты

**15. К видам прибыли не относится...**

- а) прибыль от реализации продукции
- б) валовая прибыль,
- в) налогооблагаемая прибыль,
- д) материальная прибыль

**16. Налогооблагаемая прибыль с учетом льгот**

- а) меньше либо больше валовой прибыли на сумму корректировок по доходам
- б) прибыль, оставшаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей.
- в) это сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции
- г) это разница между выручкой и затратами на ее производство без учета налогов и акцизов.

**17. Рентабельность продукции определяется по формуле:**

- а)  $R_{пр} = \frac{П}{Т} \times 100\%$ ,
- б)  $П_v = П_r \pm П_i \pm П_{вр}$
- в)  $R_{общ} = \frac{П}{Т} \times 100\%$ ,
- г)  $На = 1/T \times 100$

**18. Балансовая прибыль предприятия**

- а) меньше либо больше валовой прибыли на сумму корректировок по доходам
- б) прибыль, оставшаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей.
- в) это сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции
- г) это разница между выручкой и затратами на ее производство без учета налогов и акцизов.

**19. Прибыль, которая остается в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных платежей это...**

- а) чистая прибыль
- б) валовая прибыль
- в) прибыль от реализации продукции
- г) налогооблагаемая прибыль

**20. Пути повышения рентабельности**

- а) увеличение оптовых цен в результате повышения качества продукции
- б) снижение себестоимости продукции
- в) увеличение объема производства
- г) улучшение использования основных и оборотных фондов
- д) все ответы верны

**21. Фактор производства, основной целью которого является получение максимальной прибыли**

- A) предпринимательство
- B) труд
- C) земля
- D) капитал
- E) человек

**22. Экономическая категория, обозначающая уже реально вовлеченные в процесс производства ресурсы**

- A) факторы производства
- B) предмет производства
- C) метод производства
- D) объект производства
- E) субъект производства

**23. Назовите существующие в экономической теории виды ресурсов**

- A) все перечисленное
- B) природные
- C) трудовые
- D) финансовые
- E) материальные

**24. Фактор производства, основной целью которого является получение максимальной прибыли**

- A) предпринимательство

- В) труд
- С) земля
- Д) капитал
- Е) чел

**25. Экономическая категория, обозначающая уже реально вовлеченные в процесс производства ресурсы**

- А) факторы производства
- В) предмет производства
- С) метод производства
- Д) объект производства
- Е) субъект производства

**26. Назовите существующие в экономической теории виды ресурсов**

- А) все перечисленное
- В) природные
- С) трудовые
- Д) финансовые
- Е) материальные

**27. Рентабельность продукции можно определить как отношение:**

- а) выручки от реализации к материальным затратам
- б) абсолютной величины прибыли к себестоимости продукции
- в) прибыли к материальным затратам
- г) прибыли к фонду оплаты труда

**28. Что входит в структуру цены?**

- а) себестоимость (издержки производства)
- б) косвенные налоги
- в) прибыль
- г) рентабельность

**29. Что не относится к видам дохода**

- а) бухгалтерский
- б) предельный
- в) средний
- г) валовый

**30. Прибыль это**

- а) издержки производства и обращения
- б) это разница между доходом и затратами
- в) показатель доходности и эффективности деятельности предприятия
- г) добавочный коэффициент

**Задание №3.**

**Устно ответить на контрольные вопросы**

1. Что такое издержки производства и как они классифицируются?
2. Дайте определение издержкам обращения, какие издержки обращения вам известны, в чем их отличительные особенности;
3. Как прогнозируются издержки производства и обращения
4. Что такое себестоимость продукции и услуг общественного питания, какова ее структура?
5. Назовите виды себестоимости и ее отраслевые особенности?
6. Валовой доход: понятие, сущность, источники образования и показатели его измерения
7. Что такое цена, ее сущность и какие функции она выполняет
8. Как классифицируют цены
9. Что вы понимаете под рыночным механизмом ценообразования и как он работает
10. Назовите виды торговых надбавок и наценок

#### **Задание №4.**

##### **Подготовить реферат по теме**

1. Рентабельность и прибыльность предприятия общественного питания
2. Экономическое обоснование основных показателей деятельности на предприятии общественного питания
3. Основные экономические показатели работы столовой
4. Планирование и прогнозирование деятельности предприятия общественного питания
5. Особенности снабжения предприятия общественного питания
6. Техничко-экономические показатели работы предприятия общественного питания

### **Тема 3. Механизмы формирования заработной платы**

#### **Задание №1.**

##### **Решение практических задач**

1. Повар 5 разряда (тарифная ставка 42,0 р./ч.) в ресторане «Максим» отработал 180 час. в октябре месяце. Выпуск продукции собственного производства в его смену составил – 240,0 т.р. В ресторане установлена норма производительности труда в час – 800 р.. При увеличении производительности труда на 1%, основная заработная плата увеличивается на 0,7%. Установлен размер премии за выполнение плана в месяц – 80% от основной заработной платы. Начислить заработную плату повару.
2. В ресторане «Заря» производительность труда на одного официанта в час (тариф 3-го разряда – 38,0 р./ч.) составляет – 500 р./ч. За реализацию сверх нормы установлена доплата: по продукции собственного производства (ПСП) – 50 р. за 1000 р. товарооборота; по покупным товарам (ПТ) – 25 р. за 1000 р. товарооборота. Официант отработал 180 часов в месяц. Его товарооборот составил 120 000 р., в т.ч. по ПСП – 54%. Установлена премия 35% за выполнение плана и 0,5% за каждый процент превышения плана в сопоставимых ценах к прошлому году. Темп роста товарооборота в сопоставимых ценах к прошлому году – 105,2%. Начислить заработную плату официанту.
3. В ресторане «Восток» приняли решение об увеличении выпуска продукции собственного производства на 28%, а фонд заработной платы увеличить на 20%. Основная заработная плата по тарифам в общем ФЗП составляет – 55%. Установить коэффициент увеличения производительности труда на 1% увеличения заработной платы (выработки).
4. Рабочий-повременщик с окладом 16500 руб. в соответствии с табелем учета использования рабочего времени из 20 рабочих дней отработал 17 дней. Положением о премировании предусмотрена премия в размере 25% от оклада. Рассчитать сумму начисленной рабочему заработной платы за месяц.
5. Работнику-сдельщику установлена часовая тарифная ставка 190 руб. Норма времени на изготовление единицы продукции – 1 час. Работник в соответствии с документом о выработке изготовил за месяц 150 изделий. Рассчитайте сумму заработной платы работника за месяц.
6. Работнику-сдельщику установлена часовая тарифная ставка 160 руб. Норма выработки – 3 изделия в час (480 изделий в месяц). Работник изготовил за месяц 500 изделий. Рассчитайте сумму заработной платы работника за месяц при условии, что заработная плата начисляется по сдельно-премиальной системе оплаты труда. В соответствии с Положением о премировании за перевыполнение нормы выработки работнику выплачивается премия в размере 10% от суммы заработка.
7. Сотруднице предоставлен отпуск с 12 ноября 2011 года на 28 календарных дней. Ее оклад 17500 руб., ежемесячно она получает премию в размере 20% от оклада. В апреле 2011 года ей начислена премия по итогам работы за I квартал в сумме 1500 рублей. Премии в организации установлены Положением о премировании. Кроме того, в июле 2011 года сотрудница получила премию в сумме 2000 рублей к 10-летию юбилею создания организации. Расчетный период отработан полностью. Рассчитайте сумму отпускных.

8. Смирнов В. Н. представил в бухгалтерию листок нетрудоспособности на период с 8 по 17 апреля (включительно) 2012 года. Его оклад 18000 рублей. Непрерывный страховой стаж 6 лет 8 месяцев. В январе 2011 года Смирнову начислена премия по итогам работы за 2010 год в сумме 5000 рублей. С 1 по 28 февраля 2011 года сотрудник находился в ежегодном оплачиваемом отпуске, за который ему начислены отпускные в сумме 17500 руб. В октябре 2010 года ему начислена премия по итогам работы за III квартал 2010 года в сумме 2500 рублей. Кроме того, в декабре 2011 года Смирнов получил премию к Новому году в сумме 2000 рублей.

## Задание №2.

### Тестовое задание

**1. Система оплаты труда основного работника в зависимости от выработанной им продукции является...**

- а. косвенной сдельной
- б. прямой сдельной
- в. сдельной

**2. Оплата труда работника может быть...**

- а. почасовой и премиальной
- б. аккордной и сдельной
- в. почасовой и сдельной

**3. Доплаты к заработной плате устанавливаются за...**

- а. профессиональное мастерство
- б. совмещение должностей, профессий
- в. длительный непрерывный стаж
- г. работу в многосменном режиме

**4. Размеры заработной платы устанавливаются...**

- а. по согласованию сторон
- б. по усмотрению администрации
- в. по желанию работника

**2. по согласованию сторон, но не ниже установленного законом минимального размера заработной платы**

**5. Минимальная заработная представляет собой...**

- а. максимальный предел, выше которого не может быть установлена оплата труда ни одного работника, выполняющего меру труда
- б. минимальный предел, ниже которого не может быть установлена оплата труда ни одного работника, выполняющего меру труда
- в. основу для начисления пособий по безработице
- г. среднюю заработную плату работников

**6. Тариф — это...**

- а. заранее установленный размер оплаты труда за единицу рабочего времени при условии выполнения нормы труда
- б. оплата труда при условии выполнения нормы труда
- в. система оплаты труда за единицу рабочего времени при условии выполнения нормы труда
- г. оплата труда по итогам выполненной работы

**7. Порядок и условия применения стимулирующих и компенсационных выплат (доплат, надбавок, премий и других) в организациях, финансируемых из федерального бюджета, устанавливаются...**

- а. органами государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации
- б. правительством Российской Федерации
- в. администрацией предприятия
- г. коллективным договором

**8. Если работник не может получить заработную плату в месте работы, начисленные денежные суммы по его просьбе...**

- а. пересылаются ему
- б. выдаются по доверенности другому лицу
- в. депонируются
- г. может перечисляться на указанный им лицевой счет в отделения Сбербанка

**9. В случае направления в служебную командировку работодатель не обязан возмещать работнику...**

- а. расходы по проезду
- б. расходы по найму жилого помещения
- в. дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные)
- г. иные расходы, произведенные работником с разрешения или ведома работодателя

**10. Размер минимальной оплаты труда работника устанавливается...**

- 1. ТК РФ
- 2. Конституцией РФ
- 3. Федеральным законом
- 4. подзаконным актом

**11. Время, в течение которого работник свободен от выполнения трудовых обязанностей и которое он может использовать по своему усмотрению — это...**

- а. рабочее время
- б. время отдыха
- в. время обучения

**12. Видами времени отдыха являются..**

- а. перерывы в течение рабочего дня
- б. праздничные нерабочие дни
- в. все варианты верны

**13. Для работников, работающих в холодное время года предоставляется...**

- а. специальный перерыв для обогрева и отдыха
- б. дополнительный отпуск
- в. повышение заработной платы

**14. Нормальная продолжительность рабочего времени составляет...**

- а. 36 часов в неделю
- б. 38 часов в неделю
- в. 40 часов в неделю

**13. Нормальная продолжительность рабочего времени для работников в возрасте до 16 лет сокращается на...**

- а. 16 часов в неделю
- б. 5 часов в неделю
- в. 4 часа в неделю

**14. К работе в ночное время не допускаются...**

- а. беременные женщины
- б. женщины, имеющие детей в возрасте до 12 лет
- в. все варианты верны

**15. Продолжительность ежегодного основного оплачиваемого отпуска составляет...**

- а. 28 дней
- б. 30 дней
- в. 25 дней

**16. Отпуск без сохранения заработной платы работникам в случаях рождения ребенка, регистрации брака предоставляется на срок...**

- а. 5 дней
- б. 2 дня
- в. 3 дня

**17. Привлечение к сверхурочным работам производится работодателем с письменного согласия работника ...**

- а. при производстве работ, необходимых для устранения производственной аварии
- б. при производстве работ, необходимых для обороны страны
- в. все ответы верны

**18. При восстановлении механизмов, когда неисправность их может вызвать прекращение работ для значительного числа работников, применяется....**

- а. сверхурочная работа
- б. работа в ночное время
- в. работа по совместительству

**19. Увольнение работника по инициативе работодателя допускается в случае...**

- а. беременности
- б. временной нетрудоспособности
- в. появления на работе в нетрезвом состоянии
- г. прогула

**20. Нормальная продолжительность рабочего времени в организациях не может превышать...**

- а. 40 час. в неделю
- б. 46 час. в неделю
- в. 42 час. в неделю
- г. 48 час. в неделю

**21. Система оплаты труда основного работника в зависимости от выработанной им продукции является...**

- а. косвенной сдельной
- б. прямой сдельной
- в. сдельной

**22. Срок обращения за защитой своих трудовых прав составляет...**

- а. три месяца со дня, когда субъект узнал или должен был узнать о нарушении своего права
- б. месяц по спорам об увольнении
- в. год после нарушения субъективного права

**23. Испытательный срок не распространяется на...**

- а. всех работников
- б. лиц старше 18 лет
- в. лиц при переводе на другую работу

**24. Оплата труда работника может быть...**

- а. почасовой и премиальной
- б. аккордной и сдельной
- в. почасовой и сдельной

**25. В рабочее время не включаются...**

- а. время начала и окончания работы
- б. перерывы для отдыха и питания
- в. время работы на холодном воздухе

### **Задание №3.**

#### **Разбор ситуаций**

**1.** Иванова была принята на работу поваром с испытательным сроком в два месяца. За три дня до окончания этого срока директор предложил Ивановой продлить испытательный срок до трех месяцев, поскольку, по мнению директора, такая возможность допускается трудовым законодательством, а за истекшие два месяца руководитель еще не успел составить представление о ее деловых качествах. Насколько обосновано подобное предложение? Мотивируйте свой ответ, указав на соответствующие нормы Трудового кодекса.

2. Определить, имеется ли в действиях названных лиц состав административных правонарушений. Квалифицировать действия правонарушителей. Проанализировать все признаки составов правонарушений. Несовершеннолетний Андреев С., которому в текущем году исполнилось 15 лет, находясь на остановке общественного транспорта в 24 часа, когда поблизости никого не было, фломастером на афише написал нецензурное слово. После задержания и доставления Андреева С. в ОВД пояснил сотрудникам милиции, что он не может быть привлечен к административной ответственности, так как ему не исполнилось 18 лет и что в это время на остановке никого не было и ранее за такие надписи его сотрудники милиции отпускал.

3. Работник кухни Потапова представила для оплаты листок нетрудоспособности через восемь месяцев после окончания отпуска по беременности и родам. Вместе с ним она представила справку о постановке на учёт в женской консультации при сроке беременности 13 недель. На какие пособия имеет право Потапова, какие документы она должна представить для назначения пособия?

4. Кондитер Семенова, находясь на работе в состоянии алкогольного опьянения, получила травму – потеряла кисть руки. Медико-социальная экспертная комиссия определила Семеновой вторую группу инвалидности вследствие несчастного случая на производстве (увечья). Семенова была застрахована от несчастного случая на производстве на 30 тыс. руб. Заработок Семеновой составлял 8 тыс. руб. Является ли это страховым случаем? На какие выплаты может рассчитывать гражданка Семенова?

#### **Задание №4.**

##### **Подготовить реферат по теме**

1. Государственное регулирование заработной платы
2. Заработная плата, регулирование в рыночной экономике
3. Теория заработной платы. Рынок труда
4. Рынок труда и заработная плата в сфере IT
5. Механизм формирования доходов и социальная политика государства
6. Политика заработной платы на предприятии и ее эффективность
7. Анализ и формирование фонда оплаты труда на предприятии общественного питания
8. Повышение стимулирующей роли заработной платы на предприятии
9. Анализ использования фонда заработной платы
10. Статистический анализ состава и динамики фонда заработной платы и средней заработной платы

#### **Тема 4. Характерные черты менеджмента, история развития**

##### **Задание №1.**

##### **Тестовое задание**

**1. Средний товарный запас предприятий общественного питания рассчитывается:**

- а) по средней арифметической;
- б) средней хронологической;
- в) данным учёта.

**2. Ускорение товарооборачиваемости товарных запасов предприятий общественного питания приводит :**

- а) к росту запасов в днях;
- б) высвобождению средств из оборота;
- в) сокращению выручки;
- г) дополнительному привлечению средств в оборот.

**3. Как влияет увеличение доли оптовых продаж в общем объёме товарооборота предприятий общественного питания на величину валового дохода организации:**

- а) уменьшает;
- б) увеличивает;
- в) не влияет.

**4. Как определяется уровень валового дохода предприятий общественного питания:**

- а) как отношение выручки к себестоимости;
- б) как отношение валового дохода к товарообороту;
- в) как отношение товарооборота к валовому доходу;
- г) как отношение валового дохода к издержкам.

**5. Какие факторы влияют на уровень валового дохода предприятий общественного питания:**

- а) объём товарооборота;
- б) сумма валового дохода;
- в) величина наценки;
- г) состав и структура товарооборота.

**6. Показатели рентабельности деятельности предприятий общественного питания определяются как отношение:**

- а) площади к выручке от продаж;
- б) выручки к прибыли от продаж;
- в) прибыли к товарообороту, издержкам производства и обращения;
- г) прибыли к затратам на оплату труда работников.

**7. Предприятия общепита функционируют:**

- а) в сфере производства;
- б) в сфере обращения;
- в) в сфере переработки.

**8. Наиболее важную часть внеоборотных активов предприятий общественного питания составляют:**

- а) силовые машины и оборудование;
- б) торговые площади и торговое оборудование;
- в) транспортные средства;
- г) здания и сооружения.

**9. Состав товарооборота предприятия общественного питания складывается:**

- а) из сумм выручки;
- б) различных видов продаж;
- в) объёма мелкооптовых продаж;
- г) расходов, произведённых за счёт кассовой выручки.

**10. Товарная структура розничного товарооборота предприятий общественного питания включает в себя:**

- а) только продовольственные товары;
- б) только непродовольственные товары;
- в) сырьё для промышленного производства;
- г) продовольственные и непродовольственные товары.

**11. Относительный показатель издержек производства и обращения предприятий общественного питания – это:**

- а) уровень затрат на 1 рубль товарооборота;
- б) уровень рентабельности;
- в) средний уровень наценок;
- г) средний уровень издержек производства и обращения.

**12. По экономической природе издержки предприятий общественного питания делятся:**

- а) на условно-постоянные и условно-переменные;
- б) чистые и дополнительные;
- в) прямые и накладные;
- г) статьи затрат.

**13. К процедурам подготовки и планирования аудита материально-производственных запасов предприятий общественного питания относятся:**

- а) проверка начальных остатков;

- б) проверка соответствия остатков аналитического и синтетического учёта и бухгалтерской отчётности;
- в) оценка применимости выбранной учётной политики организации и анализ правильности и последовательности её применения;
- г) тестирование системы внутреннего контроля;
- д) построение аудиторской выборки;
- е) все перечисленные процедуры;
- ж) все названные процедуры, за исключением пунктов.

**14. Наибольшее влияние на развитие деятельности предприятий общепита и рост товарооборота оказывают факторы, связанные:**

- а) с обеспеченностью трудовыми ресурсами и эффективностью труда работников;
- б) обеспеченностью товарными ресурсами, правильностью их распределения и использования;
- в) состоянием, развитием и эффективным использованием материально-технической базы;
- г) качеством обслуживания.

**15. Деятельность предприятий общественного питания целесообразно анализировать:**

- а) по методике промышленного предприятия;
- б) по методике торгового предприятия;
- в) объединив методики анализа торговли и промышленности

**16. С ростом товарных запасов на конец отчётного периода объём товарооборота предприятий общепита:**

- а) увеличивается;
- б) остаётся неизменным;
- в) уменьшается.

**17. Прибыль от продаж предприятий общественного питания – это:**

- а) маржинальный доход организации;
- б) маржинальный доход, уменьшенный на величину валового дохода;
- в) валовой доход, уменьшенный на величину издержек;
- г) выручка за минусом переменных издержек.

**18. К процедурам, выполняемым в ходе проверки материально-производственных запасов предприятий общественного питания по существу относятся:**

- а) проверка правильности проведения организацией инвентаризации МПЗ и отражения результатов инвентаризации в бухгалтерском учёте;
- б) наблюдение за проведением инвентаризации, а при невозможности — участие в проведении контрольной выборочной инвентаризации;
- в) проверка документального подтверждения прав собственности на МПЗ;
- г) анализ документов, подтверждающих обретение прав собственности на МПЗ;
- д) анализ движения МПЗ;
- е) проверка документального подтверждения операций по движению МПЗ, отражённых в бухгалтерском учёте;
- ж) проверка полноты отражения МПЗ в бухгалтерском учёте;
- з) проверка правильности оценки МПЗ при их приобретении (изготовлении) и их выбытии;
- и) проверка полноты раскрытия информации об МПЗ в бухгалтерском учёте;
- к) все вышеперечисленные процедуры;
- л) все названные процедуры, за исключением...

**19. Затратоодача предприятия общественного питания — это:**

- а) отношение суммы издержек к объёму товарооборота, выраженное в процентах;
- б) отношение объёма товарооборота к сумме издержек, выраженное в процентах;
- в) абсолютный показатель, характеризующий величину затрат предприятия;
- г) суммарная величина себестоимости покупных товаров и собственных затрат предприятия.

**20. Для пересчёта товарооборота отчётного года по ценам прошлого года необходимо рассчитать:**

- а) однодневный товарооборот;
- б) индекс цен;
- в) динамику роста товарооборота в сопоставимых ценах;
- г) нет правильного ответа.

**21. Показатели товарооборота предприятий общественного питания определяют величину...**

- а) товарных запасов;
- в) валового дохода и прибыли;
- б) объёмов продаж;
- г) заработной платы.

**22. Учёт материалов на счёте 10 «Материалы» на предприятиях общественного питания ведётся:**

- а) по покупным ценам, включая НДС;
- б) по договорным ценам;
- в) по рыночным ценам;
- г) по фактической себестоимости.

**23. Товарные запасы предприятий общественного питания выражаются:**

- а) только в стоимостных показателях;
- б) только в натуральных показателях;
- в) в днях оборота;
- г) нет правильного ответа.

**24. Размеры товарных запасов предприятий общественного питания непосредственно связаны:**

- а) с расходами на хранение;
- б) наличием складских помещений;
- в) организацией товародвижения;
- г) со скоростью обращения товарных запасов.

**25. Товарооборачиваемость товарных запасов предприятий общественного питания исчисляется :**

- а) в днях;
- б) числом оборотов;
- в) рублях;
- г) днях и числом оборотов.

## **Задание №2.**

### **Решение практических задач**

**1.** Определить численность потребителей кафе по общему выпуску блюд, если за квартал (90 рабочих дней) было продано 60 тыс. блюд. На одного потребителя в среднем приходится 2 блюда. В будущем году за счет развертывания рекламной компании намечено увеличить численность потребителей на 20%.

**2.** На заводе работает 5200 человек. В планируемом квартале в столовой завода намечено выпустить 720 тыс. блюд (76 рабочих дней). На одного потребителя планируется 2,5 блюда в день. Определить численность потребителей столовой по общему выпуску блюд и процент охвата услугами столовой общего количества работающих на заводе.

**3.** Определить численность потребителей кафе по общему выпуску блюд, в том числе по выпуску 2-х блюд, если за отчетный квартал было реализовано 120 тыс. блюд (90 рабочих дней), в том числе вторых - 70%. На одного потребителя в день приходится 2,2 блюда. В планируемом квартале намечено увеличить численность потребителей на 15% за счет расширения торгового зала, оборудования дополнительного количества посадочных мест.

**4.** Определить численность потребителей предприятия по средней стоимости покупки на основании следующих данных: а) розничный товарооборот кафе на квартал (90 рабочих

дней) запланирован в размере 2250 тыс. руб.; б) средняя стоимость одного обеда - 170 рублей.

5. Исчислить покупательные фонды населения города, емкость рынка и план товарооборота столовой будущем году на основании следующих данных:

- в планируемом году сумма всех доходов населения города составит 48000 млн. руб.
- нетоварные расходы - 20% к общей сумме доходов;
- спрос приезжего населения - 15% к покупательным фондам местного населения;
- объем закупок предприятий, учреждений и организаций - 42 млн. руб.;
- в емкости рынка объем товарооборота столовой составит 5%.

6. Определить план товарооборота 4-х самых крупных предприятий питания области на основании следующих данных:

- в предстоящем году сумма фонда оплаты труда населения составит 745 млн. руб.;
- прочие доходы населения - 27% к сумме фонда оплаты труда;
- нетоварные расходы - 18% к общей сумме всех доходов населения;
- инорайонный спрос - 6% к покупательным фондам населения;
- объем закупок организаций, учреждений – 38 млн. руб.
- удельный вес товарооборота первого предприятия в емкости рынка составит 8%, второго – 12%, третьего – 15%, четвертого – 7%.

7. В отчетном году все доходы населения области составят 52500 млн. руб.; нетоварные расходы - 22% ко всем доходам населения; инорайонный спрос - 5% к покупательным фондам; объем закупок предприятиями и организациями составит 52,5 млн. руб. В планируемом году предполагается увеличить доходы населения в среднем на 15%; сумма нетоварных расходов возрастет на 5%; инорайонный спрос увеличится на 2%; объем закупок товаров организациями, предприятиями, учреждениями останется на уровне отчетного года. Определить емкость рынка области в планируемом году.

8. Определить план выпуска обеденной продукции столовой при промышленном предприятии по численности потребителей на основании следующих данных: а) численность работающих на заводе составляет 7560 человек; б) услугами столовой в текущем году охвачено 72% общего числа работающих на заводе. В планируемом квартале предполагается увеличить численность потребителей на 20%. Количество блюд, приходящихся на одного потребителя, составит в среднем 2,5 блюда в день. Количество рабочих дней столовой - 76 рабочих дней. Удельный вес I блюд составит 30%, вторых - 42%, сладких - 15%, холодных - 13%.

9. Определить численность потребителей столовой и план товарооборота, если известно, что в учебном заведении обучается 700 студентов, из них услугами столовой пользуется 60%. Столовая работает 265 дней в году. Средняя стоимость одной покупки составит 75 рублей. Удельный вес товарооборота по собственной продукции составит 78% в общем объеме товарооборота.

### **Задание №3.**

#### **Подготовка и защита реферата по теме**

1. Анализ товарооборота предприятия общественного питания
2. Пути увеличения розничного товарооборота торгового предприятия
3. Анализ конкурентных позиций ресторана и повышение его конкурентоспособности на рынке общественного питания
4. Внешние и внутренние факторы товарооборота и пути увеличения объема продаж розничной торговой организации
5. Особенности товарооборота предприятий питания
6. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания
7. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

**Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме**

1. Сущность и понятие коммуникации.
2. Коммуникационный процесс: основные элементы и этапы.
3. Виды коммуникаций.
4. Понятие вербальной и невербальной коммуникации.

**Задание 2. Тест по теме: «Роль коммуникаций в управлении»**

**Уровень А**

*Выберите правильный вариант*

1. Коммуникации это:

- а) обмен опытом и знаниями
- б) обмен информацией
- в) квалификация и способность менеджера

2. К вербальным средствам общения относятся:

- а) речевое общение: приемы убеждения, комплименты, рефлексивное слушание
- б) визуальный контакт
- в) межличностное расстояние, взаимное расположение в пространстве, ведение

записей

3. Критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а) удовлетворенность партнеров по коммуникации
- б) доброжелательная атмосфера общения
- в) желание сторон продолжать коммуникации
- г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
- д) точность формулировок

4. Коммуникабельность представляет собой:

- а) умение говорить доклады и речи
- б) умение формулировать и отдавать устные приказания
- в) умение легко сходитьсь с людьми

5. К внутренним коммуникациям относятся

- а) вертикальные
- б) коммуникация с поставщиками
- в) неформальные

6. Обмен информацией между руководителем и подчиненным это:

- а) горизонтальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации

7. Обмен информации между различными подразделениями одного уровня это:

- а) горизонтальные коммуникации
- б) слухи
- в) вертикальные коммуникации

**Уровень Б**

*Верно/Неверно*

1. Формальные коммуникации – это межуровневые коммуникации
2. Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя или более людьми
3. Обратная прямая связь – это непосредственно наблюдаемое изменение поведения человека

4. К характеристикам косвенной обратной связи относятся: снижение производительности труда, текучесть кадров, прогулы, конфликты и другие
5. Невербальная информация подразумевает использование любых символов, кроме слов для трансляции сообщений
6. Сообщения, передаваемые от одного лица другому, могут искажаться из-за несовпадения статусов, уровней между ними
7. Канал формальных коммуникаций можно назвать каналом распространения слухов
8. Кодирование – процесс трансформации передаваемого значения в послание или сигнал, который может быть передан
9. Если кто-то вас понял, это значит, что он с вами согласен
10. Обратная связь дает возможность отправителю узнать, дошло ли до адресата и в каком значении
11. В условиях взаимозависимости, дефицита времени и неопределенности обостряется потребность в неформальных каналах, дополняющих формальные
12. Раскодирование включает следующие составляющие: восприятие, интерпретацию и оценку сообщения

### **Задание 3. Ситуационная задача**

#### **Ситуация 1**

Вас назначили руководить финансовой компанией, в которой циркулирует масса слухов, пересуд, для работников характерно брюзжание, межличностные конфликты.

#### **Вопросы:**

1. Как бы Вы исправили сложившуюся ситуацию?
2. Поставьте диагноз состоянию коммуникационной сети.
3. Разработайте структуру сети.

#### **Ситуация 2**

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

#### **Вопросы для анализа ситуации:**

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

### **Задание 4. Тренинг**

#### **Тренинг «Сказка втроем»**

#### **Цели:**

- потренироваться в партнерском взаимодействии;

- способствовать развитию спонтанности и творческих возможностей участников тренинга;
- улучшить эмоциональный настрой участников и помочь им, освободившись от зажимов, сократить дистанцию в общении.

**Размер группы:** не играет роли. Каждый раз в упражнении будет участвовать не более трех человек.

**Ресурсы:** один стул.

**Время:** в зависимости от состава группы. Каждая тройка участников работает на площадке в среднем 3-4 минуты. Общее время упражнения будет зависеть от количества таких троек.

**Ход упражнения**

– Уже из названия понятно, что в задании будут участвовать трое играющих. Один из них выполняет роль сказочника. Ему предстоит изложить одну из известных сказок, определенных ведущим. Второй участник садится на стул лицом к зрителям. Беззвучно открывая рот и используя мимику, он будет имитировать роль рассказчика. Его руки заложены за спину, поэтому не участвуют в игре. Роль «рук второго участника» будут исполнять руки третьего игрока. Для этого он должен встать на колени прямо за спиной второго актера и просунуть свои руки у него под мышками. Для зрителя создается иллюзия, что эти жестикулирующие в ходе сказки руки являются руками сидящего на стуле рассказчика.

Именно иллюзия того, что сказку рассказывает сидящий на стуле игрок голосом первого игрока и руками третьего, является доказательством успешности упражнения. Добиться этого можно при умении синхронно работать с партнерами и с театральной яркостью пользоваться невербальными средствами выразительности (жестом, мимикой, интонацией).

**Завершение:** обсуждение упражнения.

- Что представляло для вас трудность в задании?
- Как вы считаете, может ли данное упражнение научить вас навыкам, которые вы сможете применить за границами тренинговой группы – на работе, в семье, при общении с людьми?
- Что может дать это задание при рассмотрении проблем, связанных с развитием и тренировкой лидерских качеств? Какие качества лидера проявили участники упражнения?

## **Тема 6. Деловое общение, его характеристика и место в общей системе менеджмента.**

### **Задание №1.**

#### **Решение практических задач**

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать? К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику? Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать

несчастливого и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

4. Укажите, какие невербальные признаки указывают на уверенное поведение, а какие говорят о беспокойстве и неуверенности. Сидение на краю стула, руки на бедрах, ерзанье на месте, закладывание рук за голову, взгляд сосредоточен на лице собеседника, сидение на всей поверхности стула, скрещение ног, прижатые друг к другу лодыжки, поправление манжет, ноги широко расставлены, стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды, покусывание ногтей, демонстрация больших пальцев (закладывание их за ремень, за лацканы), сцепление пальцев рук, вторжение в интимную зону собеседника, скрещение рук на груди (ладони под мышкой), стремление вести беседу на границе персональной зоны.

5. Вспомните психометрическую типологию личности. Определите тип по описанию. А) Неуклюжая поза, нервные, порывистые движения; незаконченные жесты, легко краснеет, неуверенное рукопожатие. Б) Модный, шикарный; ухоженный, элегантный; одет всегда соответственно ситуации. В) Речь непоследовательная, часто сбивчивая; восторженные оценки, повышенная комплиментарность, образные сравнения

## **Задание №2.**

### **Тестовое задание**

#### **1. Формой деловой коммуникации является**

- а- конфликт
- б- письменная
- в- межличностная

#### **2. К традиционным средствам научной коммуникации относится**

- а- документальный источник информации
- б- электронная почта
- в- подведение итогов беседы

#### **3. К фазам деловых переговоров относится**

- а- приветствие
- б- аргументирование
- в- примирение сторон

#### **4. Новой формой научных коммуникаций является**

- а- веб-серфинг
- б- конференция
- в- диспут

#### **5. Целью критики в деловых отношениях является:**

- а- устранение ошибок в производстве
- б- воспитание работника
- в- создание имиджа руководителя

#### **6. Целью деловых коммуникаций является:**

- а- общение
- б- повышение эффективности производства
- в- духовное развитие персонала

#### **7. Методологию коммуникологии разработали:**

- а - Луман и Хабермас
- б- Платон и Сократ
- в- Бэкон и Гоббс

#### **8. Целью деловой конфликтологии является:**

- а- предотвращение конфликтов
- б- управление конфликтами
- в- описание видов конфликтов на предприятии

**9. Корпоративная культура должна строиться на принципах:**

- а- соперничества
- б- сотрудничества
- в- соревновательности

**10. Самопрезентация направлена на:**

- а- создание имиджа
- б- манипуляцию личностными отношениями
- в- влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды

**11. Целью научных коммуникаций является:**

- а- развитие науки и научного знания
- б- общение ученых
- в- знакомство с культурой и обычаями стран, где планируется учеба студентов

**12. Целью «невидимого колледжа» является:**

- а- формирование сообщества ученых в виртуальном пространстве
- б- дистантное образование студентов
- в- общение всех, кто интересуется проблемами науки

**13. Компьютерная герменевтика связана с:**

- а- проблемами понимания в виртуальном пространстве
- б- международными виртуальными коммуникациями
- в- различием программ и версий, используемых при коммуникации

**14. В какой аспект функционирования науки попадают коммуникации ученых:**

- а- наука как социальный институт
- б- наука как объективное знание
- в- наука и образование

**15. Основной целью современных коммуникаций ученых является:**

- а- решение проблем, имеющих общую значимость для человечества
- б- обмен научным опытом
- в- межличностное общение ученых всего мира

**16. Когда необходим спор в процессе коммуникаций:**

- а- всегда, т.к. спор – это источник истины
- б- никогда, т.к. спор может быть источником конфликтов
- в- в зависимости от конкретных обстоятельств деловых коммуникаций

**17. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:**

- а- трансакциями
- б- манипулированием в процессе коммуникаций
- в- профилактикой конфликтов

**18. Коммуникативная сторона общения связана с:**

- а- содержанием и пониманием в процессе коммуникации
- б- профилактикой конфликтов
- в- созданием имиджа в общении

**19. Суггестия в коммуникациях – это:**

- а- способ внушения
- б- способ самопрезентации
- в- способ уйти от переговоров

**20. Ритуальный стиль коммуникации основан на:**

- а- актуализации формальных норм общения
- б- использовании межкультурных методов коммуникации
- в- применении методов психологической защиты

**21. Манипулятивные коммуникации предполагают:**

- а- отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
- б- отношение к партнеру как самоценности
- в- игнорирование партнера по общению

**22. Гуманистические коммуникации предполагают:**

а- отношение к партнеру как к самооценности

б- бесконфликтное общение

в- эмоциональное общение

**23. Этика критики предполагает:**

а- оценку конкретных действий

б- оценку поступков

в- оценку личности

**24. Аппракция в коммуникациях – это:**

а- умение расположить к себе партнера

б- умение привлечь к себе внимание

в- умение избегать конфликтов

**25. Эгоцентризм в коммуникациях – это:**

а- эгоизм

б- духовная энергетика коммуникации

в - сосредоточенность на самом себе

**26. Целью коммуникологии как науки является:**

а- раскрытие общих законов коммуникаций независимо от форм и областей

б- раскрытие законов деловой коммуникации

в- раскрытие законов научных коммуникаций

**27. Брейнсторминг – это:**

а - метод организации деловой коммуникации, рассчитанный на повышение умственной активности участников,

б- метод организации коммуникации, рассчитанный на преодоление сопротивления партнера

в- метод организации коммуникации, рассчитанный на бессознательное воздействие

**28. Интеграцией знаний о коммуникациях занимается наука:**

а- философия

б- коммуникология

в- психология общения

**29. В сферу изучения коммуникологии не входит:**

а- теория массовой коммуникации

б- межличностная и деловая коммуникация

в - технические коммуникации

**30. В современном обществе решающее значение приобретают:**

а- международные и глобальные коммуникации

б- семейные коммуникации

в- деловые коммуникации

**Задание №3.**

**Устно ответить на контрольные вопросы**

1. Общение: основные виды, субъекты и цели.

2. Практические аспекты делового общения

3. Функции делового общения.

4. Особенности лидерства

5. Невербальные средства общения.

6. Вербальные средства общения

7. Основные принципы и правила делового общения

**Задание №4.**

**Подготовка и защита реферата по теме**

1. Коллектив и его социально-психологические особенности.

2. Основные ограничения, мешающие эффективной работе сотрудников.

3. Типы взаимоотношений в системе «руководитель подчиненный»

4. Правила поведения с иностранными партнерами по бизнесу.
5. Правила поведения в общественных местах.
6. Имидж и социальные стереотипы.
7. Ролевое поведение в деловом общении.
8. Стресс в деловом общении.
9. Повышение стрессоустойчивости человека
10. Рекомендации по созданию вариантов решения проблем

### **Тема 7: «Руководство: власть и личное влияние»**

#### **Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме**

1. Понятие власти
2. Понятие влияния
3. Понятие лидерства
4. Формы власти в организации
5. Стили руководства

#### **Задание 2. Тест**

##### **Уровень А**

*Выберите правильный ответ*

1. *Эффективный руководитель имеет большую потребность во власти, однако он не должен проявлять свою власть в приказной, ожидающей подчинения манере:*

- а) да
- б) нет

2. *Влияние - это возможность воздействовать на поведение других:*

- а) да
- б) нет

3. *Власть - это любое поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение, отношения, ощущения другого индивида:*

- а) да
- б) нет

4. *Власть, основанная на вознаграждении, оказывает влияние через положительное подкрепление подчиненного с целью добиться от него желаемого поведения:*

- а) да
- б) нет

5. *В результате оказания помощи, дающий ее приобретает престиж и самоуважение, а получающий - необходимое руководство к действию:*

- а) да
- б) нет

6. *Руководителю необходимо знать методы устранения конфликтов:*

- а) да
- б) нет

7. *Человек может стать руководителем только благодаря тому, что он обладает некоторым набором личных свойств:*

- а) да
- б) нет

8. *Ситуационный подход утверждает, что руководитель должен уметь вести себя по - разному в зависимости от ситуации:*

- а) да
- б) нет

9. Стиль руководства в контексте управления - это привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить их к достижению целей организации:

- а) да
- б) нет

10. Различные ситуационные модели помогают осознать необходимость гибкого подхода к руководству:

- а) да
- б) нет

11. Демократичный руководитель позволяет подчиненным участвовать в принятии решений, предпочитает оказывать влияние с помощью убеждения, разумной веры или харизмы:

- а) да
- б) нет

12. Являются ли синонимами слова «руководитель» и «лидер»:

- а) да
- б) нет

13. Что будет являться основой для экспертной власти:

- а) высшее образование
- б) опыт
- в) мудрость руководителя
- г) харизма

### **Задание 3. Ситуационная задача**

#### **Ситуация 1**

Выбор индивидуального стиля руководства коллективом является одной из наиболее важных задач для менеджера. Обычно выделяют пять стилей руководства:

а) Невмешательство: низкий уровень заботы о производстве и людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в организации.

б) Теплая компания: высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не интересуют, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты.

в) Задача: внимание руководителя полностью сосредоточено на производстве. Человеческому фактору либо вообще не уделяется внимание, либо уделяется крайне мало.

г) Золотая середина: руководитель старается в своих действиях в достаточной степени сочетать как ориентацию на интересы человека, так и на выполнение задачи. Руководитель не требует слишком много от сотрудников, но и не попустительствует.

д) Команда: руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через внимание и к производству, и к людям.

Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведут к доверию и уважению во взаимоотношениях.

Вопросы: Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Дайте обоснование своему варианту. В тоже время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, который всегда срабатывает, поскольку ситуации сильно отличаются сильно друг от друга. Подумайте, может ли быть гибкий стиль руководства?

#### **Ситуация 2**

Генри Форд был великим руководителем. Он представлял собой архетип авторитарного предпринимателя прошлого. Склонный к одиночеству, в высшей мере своевольный, всегда настаивающий на собственном пути, презирующий теории и «бессмысленное» чтение книг, Форд считал своих служащих «помощниками». Если

«помощник» осмеливался перечить Форду или самостоятельно принимать важное решение, он обычно лишался работы. На фирме «Форд Мотор» только один человек принимал решения с любыми последствиями. Общие же принципы Форда были сформулированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого пожелает, пока автомобиль остается черным».

Форд сделал свою модель «Ти» настолько дешевой, что ее мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он сделал это, постигнув, как построить автомобиль, продаваемый всего за 290 долларов, и платя своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени – 5 долларов в неделю. Так много людей купили модель «Ти», что в 1921 г. «Форд Мотор» контролировала 56% рынка легковых автомобилей и заодно почти весь мировой рынок.

Форд, как уже отмечалось, был негибко жестким, своевольным и интуитивным человеком. «Человек не должен шлаться взад и вперед», - говорил Форд. Напротив, на каждого руководителя были возложены определенные обязанности и дана была свобода делать все, что необходимо для их выполнения.

В то время как «Форд Мотор» сохраняла верность черной модели «Ти» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, фирма «Дженерал Моторс» ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителю широкий ассортимент стилевых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля «Форд Мотор» на рынке резко сократилась, а рейтинг её руководителей сильно снизился. В 1927 г. фирма была вынуждена остановить сборочный конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило «Дженерал Моторс» захватить 43,5% автомобильного рынка, оставив «Форду» менее 10%.

#### **Вопросы:**

1. *Каких управленческих принципов и концепций придерживался Г. Форд?*
2. *Почему Г. Форда называли великим менеджером?*
3. *В чём причины потери компанией «Форд Моторс» значительной доли рынка к 1927 г.?*
4. *Если бы Г. Форд нанял Вас в качестве консультанта по проблемам управления, то что бы Вы посоветовали ему в отношении выбора стиля управления? Обоснуйте свои рекомендации.*

#### **Ситуация 3**

Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:
  - Уволить несогласного лидера;
  - Проигнорировать его мнение;
  - Привлечь на свою сторону;
  - Прочее (обосновать).

#### **Задание 4. Тренинг**

Дайте определение различным формам власти и влияния

Власть, основанная на принуждении - \_\_\_\_\_

Власть, основанная на вознаграждении - \_\_\_\_\_

Экспертная власть - \_\_\_\_\_

Эталонная власть - \_\_\_\_\_

Законная власть - \_\_\_\_\_

### **Задание 5. Кейс**

#### **Кейс «Кризис власти в автосервисе»**

Игорь и Юлия Осиповы создавали своё предприятие совместными усилиями практически с нуля. Игорь был не просто опытным, а по-настоящему талантливым автоэлектриком, а Юлия хорошо разбиралась в юридических и экономических тонкостях бизнеса. Их тандем позволил им создать процветающее предприятие автосервиса, которым они руководили вместе.

Но всё получилось далеко не сразу. С серьёзными проблемами супруги столкнулись, когда предприятие только начало работать. Только что набранный персонал отказывался всерьёз воспринимать молодую пару как своих непосредственных руководителей. Конечно, автослесари, автоэлектрики и другие работники вовсе не отказывались работать. Но в их отношении к Игорю чувствовалась некоторая фамильярность, опытные специалисты с усмешкой воспринимали профессиональные советы молодого человека, совершенно к ним не прислушиваясь. Эффектная блондинка Юлия тоже не могла повлиять на своих подчинённых – они не реагировали на её замечания по поводу опозданий или курения слишком близко к зданию автосервиса.

Всё изменилось после одного случая. В автосервис доставили дорогую иномарку, которая ну никак не хотела заводиться. Что только работники не делали – и аккумулятор тестировали, и зажигание смотрели, и стартер проверяли – неисправность найти не могли. Как раз в это время в рабочую зону зашёл Игорь. Ему хватило двух минут, чтобы понять, что вышла из строя катушка зажигания. Её быстро поменяли на новую, и довольный автовладелец уехал.

С тех пор отношение персонала к Игорю стало совсем другим. Убедившись в его высоком профессионализме, люди стали проявлять уважение прислушиваться к его советам и распоряжениям. При этом сам Игорь никогда отдавал жёстких приказаний, предпочитая узнать сначала мнение работников.

Юлия тоже нашла способ решения проблемы работы с подчинёнными. Она стала придерживаться жёсткого стиля управления и ввела систему штрафов. За опоздание или за курение в неположенном месте работник лишался части зарплаты. И это возымело действие – трудовая дисциплина значительно улучшилась.

Таким образом, каждый из супругов нашёл свои рычаги воздействия на персонал, что позволило успешно миновать кризис власти.

#### **Вопросы для работы с кейсом:**

1. Какой тип власти использовал каждый из супругов?
  2. Каких стилей управления придерживались Игорь и Юлия?
  3. Какие стили лидерства использовал каждый из супругов с точки зрения двухмерной теории лидерства Блейка и Моутона?
  4. Кого из супругов в большей степени можно назвать лидером?
  5. Как вы думаете, чей подход к управлению более эффективен?
  6. Прослеживается ли разделение управленческого труда между Игорем и Юлией?
- Если бы на предприятии существовали функциональные отделы, то какой отдел возглавил бы каждый из них?

## **Тема 8. Управление конфликтами и стрессами.**

### **Задание №1.**

#### **Тестовое задание**

#### **1. Лидерство в теории менеджмента можно определить как?**

А) Условия функционирования организации

- Б) Способность оказывать влияние на личность и группы людей
- В) Способность оказывать влияние на размер заработной платы
- Г) Победу в конфликте

**2. Одним из действий при управлении конфликтом в организации является?**

- А) Напряжение
- Б) Эскалация
- В) Установление причины
- Г) Инцидент

**3. Какому понятию соответствует определение «это процесс целенаправленного воздействия на объект»?**

- А) Управление
- Б) Менеджмент
- В) Функция менеджмента
- Г) Функция управления

**4. Социально-психологические методы менеджмента способствуют формированию в организации...?**

- А) Инфраструктуры
- Б) Иерархических отношений
- В) Морально-психологического климата
- Г) Административного принуждения

**5. Творчество менеджеров в процессе управления реализуется с помощью...?**

- А) Внедрения эффективной системы премирования
- Б) Функций менеджмента
- В) Диагностики проблемы
- Г) Повышения качества продукции

**6. Что характеризует стиль руководства?**

- А) Связь кооперации и мотивации
- Б) Форму взаимоотношений руководителей и подчиненных
- В) Связь кооперации и координации
- Г) Схему подчиненности и ответственности

**7. Что представляет собой уровень управления?**

- А) Тип руководства
- Б) Степень подчиненности и ответственности
- В) Формы ответственности
- Г) Вид подчиненности

**8. На какие изменения реагирует менеджмент как система гибкого управления?**

- А) Во внешней и частично во внутренней среде
- Б) Во внешней среде
- В) Во внешней и внутренней среде
- Г) Во внутренней среде

**9. Какой метод принятия решения можно рассматривать как неформальный?**

- А) Кейс-метод
- Б) Платежная матрица
- В) Линейное программирование
- Г) «Мозговой штурм»

**10. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны начальника цеха начальнику участка?**

- А) Восходящая коммуникация
- Б) Нисходящая коммуникация
- В) Горизонтальная коммуникация
- Г) Равномерная коммуникация

**11. Показателем совершенствования управления деловой карьерой работников на результаты деятельности организации является?**

- А) Сокращение затрат на набор кадров
- Б) Принятие мер поощрения за выполненную работу по резерву кадров
- В) Контроль реализации планов развития деловой карьеры
- Г) Контроль выполнения руководителями подразделений работы по управлению деловой карьерой

**12. Что представляет собой делегирование полномочий?**

- А) Передачу полномочий
- Б) Передачу полномочий и ответственности
- В) Передачу ответственности
- Г) Передачу своих обязанностей

**13. Что такое «шум» в коммуникационном процессе?**

- А) Все, что может повлиять на искажение информации
- Б) Выбор неправильного невербального способа передачи информации
- В) Технические помехи в выбранном канале коммуникации
- Г) Выбор неправильного вербального способа передачи информации

**14. Что является результатом деятельности субъекта управления?**

- А) Ресурсы
- Б) Внутриотраслевые нормативы
- В) Управленческое решение
- Г) Готовая продукция организации

**15. Критерием эффективности менеджмента в организации не является?**

- А) Соотношение прибыли и затрат на управление
- Б) Уровень заработной платы руководителя организации
- В) Степень удовлетворения сотрудников в результатах своей деятельности
- Г) Техничко-экономические показатели

**16. Какой метод разрешения межличностных конфликтов в модели Блэйка - Моутона максимально ориентирован на решение задачи?**

- А) Решение проблемы в административном порядке
- Б) Принуждение
- В) Компромисс
- Г) Сглаживание

**17. Какие черты не характерны для стратегического управления?**

- А) Постановка долгосрочной цели
- Б) Ориентация на согласование внутренней среды организации и внешнего окружения
- В) Соответствие принимаемых решений миссии организации
- Г) Выстраивание детальных планов на основе представлений о стабильности среды

**18. Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?**

- А) Административные и бюрократические
- Б) Бюрократические и социально-психологические
- В) Социально-психологические и демократические
- Г) Экономические и административные

**19. В каком виде может реализовано в процессе управления управляющее воздействие?**

- А) Отчет
- Б) Данные контроля
- В) Приказ, распоряжение, указание
- Г) Бюджет

**20. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?**

- А) Административных
- Б) Социально-психологических
- В) Правовых
- Г) Экономических

**21. К организационным структурам управления не относятся?**

- А) Линейно - функциональные
- Б) Дивизионные
- В) Неформальные
- Г) Матричные

**22. Как не могут быть связаны между собой линейные звенья в организационной структуре управления?**

- А) Вертикальными связями
- Б) Горизонтальными связями
- В) Функциональными связями
- Г) Линейными связями

**23. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организаций?**

- А) Контроль
- Б) Мотивация
- В) Организация
- Г) Планирование

**24. Какие функции обеспечивают взаимосвязь и взаимодействие между элементами системы управления организацией?**

- А) Контроль и организация
- Б) Мотивация и контроль
- В) Организация и мотивация
- Г) Планирование и организация

**25. Принцип планирования в современном менеджменте гласит?**

- А) От нормативного управления к рациональному управлению
- Б) От будущего к настоящему
- В) От управления финансами к управлению сбытом
- Г) От прошлого к будущему

## **Задание №2.**

### **Решение задач логического характера**

**Задание 1** Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель, включает:

1. Компетентность в избранной сфере бизнеса.
2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальные хозяйственные результаты.
3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и к другим, развитые чувства долга и ответственности.
5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
6. Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.
7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей деятельности и деятельности сотрудников.
8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.

10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.

11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровье и работоспособности.

#### **Вопросы**

1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?

2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель - управленец?

3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

**Задание 2.** Главная задача менеджера - максимизация прибыли, получаемой компанией. Вместе с тем все большее значение приобретают социальная ответственность менеджера перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение социальных проблем, стоящих перед страной.

В связи с этим существуют две позиции. Сторонники одной позиции считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес - только «делать деньги». Они обосновывают свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению ее конкурентоспособности, росту издержек, которые в последующем ведут к росту цен (наноса ущерб потребителям) и другим отрицательным последствиям.

Сторонники другой позиции считают, что бизнесмены имеют перед обществом моральные обязательства, и предпринимаемые ими действия, способствующие решению социальных проблем, могут оказать большую пользу предпринимателям, повысить их имидж в обществе и быть неплохой рекламой.

#### **Вопросы**

1. Чью позицию вы разделяете и почему?

2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?

3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно (в том числе в финансовом отношении)? Если выгодно, то почему?

**Задание 3.** В 1932г. была основана японская компания «Мацусита Электрик Индастриал Ко, Лтд», являющаяся одним из мировых лидеров в производстве электротехники и электроники. В России, как и в других странах, известны торговые марки этой компании: «Технике» и «Панасоник».

Основатель компании Комоскэ Мацусита сформулировал 7 основных положений менеджмента:

1. не хитря, будь честным;

2. будь хозяином на своем месте;

3. не живи вчерашним днем, постоянно совершенствуй свои знания;

4. относись с уважением и вниманием к окружающим;

5. все время помни о внешнем мире, приспосабливайся к законам его развития;

6. с благодарностью относись к тому, что имеешь и получаешь - мы все берем у общества в долг;

7. не уставай задавать себе вопрос: «На кого я работаю»? Ответ - только один – «На общество».

#### **Вопросы**

1. В чем заключается социальная направленность менеджмента?

2. Каким образом можно разумно совмещать в менеджменте частное и общественное начало?

3. Попробуйте продолжить формулировку основных положений менеджмента Комоскэ Мацусита, доведя их число до десяти.

**Задание 4.** В российской экономической литературе излагается мнение о том, что имеется пять базовых направлений в работе менеджера какой бы областью он ни занимался. Их результатом является интеграция ресурсов для поддержания жизнеспособности и развития организации.

Во-первых, менеджер устанавливает цели. Он определяет конкретные задачи и пути их решения для достижения целей.

Во-вторых, менеджер организует фирму как систему на их выполнение. Он анализирует виды деятельности, решения, необходимые для достижения целей. Затем выявляет проблемы, ставит задачи, группирует проблемы и задачи и поручает конкретным сотрудникам их выполнение.

В-третьих, менеджер поддерживает мотивацию труда и коммуникации внутри фирмы. Он составляет команду из людей, ответственных за определенные работы, делая это с помощью различных приемов, путем кадровых решений (об оплате труда, назначениях, повышении и др.), а также множества решений, повышающих качество труда и жизни сотрудников. При этом осуществляются постоянные связи менеджера с подчиненными, начальниками, коллегами.

В-четвертых, менеджер создает систему контроля. Он определяет единицы измерения, фиксируя показатели, сориентированные на работу всей организации и в то же время на работу конкретного сотрудника. Он анализирует и оценивает достигнутые результаты, сообщая о них своему руководству, подчиненным и коллегам.

В-пятых, менеджер способствует росту деловой карьеры людей, обеспечивая условия, способствующие продвижению по «служебной лестнице» членов организации.

#### **Вопросы**

1. Все ли главные аспекты многообразной деятельности современного менеджера здесь учтены?

2. Что, на ваш взгляд, нужно добавить, чтобы общая характеристика действий менеджера стала более полной?

3. Какие направления в работе менеджера являются приоритетными?

**Задание 5.** Менеджер, особенно высокого уровня, всегда должен иметь своего заместителя. От их совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.

Заповеди для руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.

2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.

3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди для заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не следует видеть в замещении шанс для проведения собственной политики.

2. Лояльность по отношению к отсутствующему руководителю. Ни по отношению к руководителю своего «шефа», ни по отношению к подчиненным заместителю не следует проводить собственной тактики.

3. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.

4. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещения информацию ради собственной карьеры.

5. Ориентация на окончание сроков замещения. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике (других аналогичных документах) все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

#### **Вопросы**

1. Со всеми ли заповедями вы согласны?
2. Что еще по вашему мнению, нужно добавить к ним ради пользы дела?
3. От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?

**Задание 6.** Менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

1. Выработывайте у себя положительное отношение к своим ближним.
2. Относитесь к окружающим с интересом.
3. Внимательно слушайте собеседника.
4. Пытайтесь поставить себя на место другого.
5. Всегда будьте готовы оказать другому помощь.
6. Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплиментами.
7. Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.
8. Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.
9. Будьте в общении непринужденны и естественны.
10. По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.
11. Будьте энергичны и уверены.
12. Выражайте свои мысли точно и внятно.
13. В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».
14. Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.
15. Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

#### **Вопросы**

1. Что из предложенного вы уже применяете и что намерены использовать в ближайшее время?
2. Какие еще соображения в формировании личного «имиджа» представляются вам важными?

**Задание 7.** Несмотря на большой потенциал российского рынка, иностранные предприниматели очень осторожны в том, что касается развития бизнеса в нашей стране. Среди многих недостатков, характерных для российского рынка, отмечается либо полное отсутствие, либо невысокая квалификация российских менеджеров.

Пребывание же западных менеджеров (профессионалов организации и управления) обходится иностранным компаниям, работающим в России, очень дорого. Кроме того, присутствие иностранных специалистов в совместных предприятиях часто ведет к конфликтным ситуациям между ними и российским персоналом, считающим что у первых несопоставимо более высокий уровень оплаты труда.

На этом фоне необычно выглядят результаты анализа деятельности нескольких десятков совместных предприятий в России, выполненного сотрудниками Гарвардской школы бизнеса в США. Кратко суть их выводов сводится к следующему:

Достоинства:

- в современной России много талантливых и опытных менеджеров;
- в России имеются широкие возможности для предпринимательства;

- российские менеджеры придают вопросам качества продукции такое же значение, как и на Западе;
- трудности, с которыми сталкиваются российские менеджеры (нестабильность, инфляция и т. д.), можно обратить в преимущества.

#### Недостатки:

- российские менеджеры неправильно понимают связь между властью и ответственностью (стремятся к большой власти при малой ответственности);
- объективные трудности в работе российских менеджеров: постоянное изменение законодательной базы; сложности обеспечения предприятий ресурсами.

#### Вопросы

1. Согласны ли вы с оценкой состояния российского менеджмента, которую дали американские специалисты?
2. Как динамично, по вашему мнению, меняются объективные условия для работы российских менеджеров?
3. Кто в настоящее время предпочтительнее на должности руководителя российского промышленного предприятия, крупной оптовой фирмы, банка: опытный, иностранный или российский менеджер? Объясните свой выбор.

**Задание 8.** Классика менеджмента содержит примеры емких выражений, кратко характеризующих суть менеджмента и его значение для бизнеса. Это, по существу, принципы эффективного менеджмента. Вот некоторые примеры принципов деятельности американских фирм «Дженерал Моторс» и «IBM».

- «Руководитель не может позволить себе роскошь учиться на ошибках».
- «Вы можете свалить дурака в чем угодно и вам дадут шанс исправиться. Но если вы хоть немного схалтурите в том, что касается управления людьми, то вам конец. Здесь все просто: либо высший уровень работы, либо нам придется расстаться».
- «Успех нашего бизнеса тесно связан с дарованием и преданностью наших менеджеров. Прибыль течет туда, где есть мозги».

#### Вопросы

1. Согласны ли вы с приведенными выше высказываниями?
2. Постарайтесь сформулировать собственную оригинальную интерпретацию аналогичного выражения с учетом российской практики менеджмента.

**Задание 9.** Среди способов принятия управленческих решений выделяется «Принцип Парето». Суть принципа, сформулированного итальянским экономистом Вильфредо Парето, заключается в том, что внутри данной какой-либо группы или множества групп отдельные малые ее части обнаруживают намного большую значимость, чем это соответствует их удельному весу в группе. Например:

- 20% клиентов (товаров) дают 80% оборота или прибыли;
- 80% клиентов (товаров) приносят 20% оборота или прибыли;
- 20% ошибок обуславливают 80% потерь;
- 80% ошибок обуславливают 20% потерь;
- 20% исходных продуктов определяют 80% стоимости готового изделия;
- 80% исходных продуктов определяют 20% стоимости готового изделия.

Поэтому в связи с принципом Парето отмечают соответствие «80 : 20».

В процессе работы менеджера за первые 20% расходуемого времени достигается 80% результатов, остальные 80% затраченного времени приносят лишь 20% общего итога. Следовательно, менеджеру не целесообразно братья сначала за самые легкие дела. Необходимо приступать к решению вопросов, сообразуясь с их значением.

#### Вопрос

Какие еще выводы для практической работы российского менеджера можно сделать, используя принцип Парето? Обоснуйте свои предложения.

**Задание 10.** Практика показывает, что наибольший успех в бизнесе достигается за счет объединения усилий группы людей или коллективов при решении проблем. Если такая кооперация обеспечивает эффект мультипликации, то возникают дополнительные выгоды, которые невозможно получить поодиночке. Для этого необходимо выполнять определенные требования по вопросам кооперации:

1. Цель совместной работы должна быть ясна и понятна всем участникам.
2. Партнерам по возможности должны быть знакомы задачи друг друга.
3. При работе должны царить хорошее взаимопонимание и свободный обмен информацией.
4. Никто не должен настаивать на своем варианте решения. Надо быть готовым пойти на компромисс и изменить свое решение в пользу другого, обещающего успех для всех.
5. Необходимы правила игры, которых все должны придерживаться.
6. Сильные стороны партнеров важнее для совместного дела, чем их слабые стороны. Первые необходимо скомбинировать, вторые - нейтрализовать.
7. Вся информация должна поступать к координатору, чтобы можно было сразу же передать ее всем тем, кого от непосредственно касается.
8. Мешает кооперации тот, кто хочет добиться для себя выгоды за счет других участников.
9. Каждый отвечает за свой участок работы, за надежность и соблюдение сроков.
10. В случае той или иной удачи следует поощрять всех, имеющих отношение к данной работе.
11. Все должны быть ознакомлены с типовыми условиями совместной работы (бюджет, предписания, сроки и т. п.).
12. Если решения принимаются не совместно, они должны быть всем понятны и соответственно обоснованы.

### **Вопросы**

1. Со всеми ли требованиями, обозначенными выше, вы согласны? Если с чем-то не согласны - аргументируйте.
2. Какие еще требования, предпосылки необходимы, чтобы конечный результат совместного труда был бы максимальным?
3. Какую менеджер должен провести организационную подготовку для совместной работы сотрудников, чтобы гарантировать успех?

### **Задание №3.**

#### **Разбор ситуаций**

**Ситуация 1.** Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой - это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

*Каково будет ваше решение? Подпишите вы новый контракт или нет? Почему?*

**Ситуация 2.** Вы - менеджер на фирме, производящей программные продукты для ЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно был(а) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причи-

не он(а) был(а) уволен(а) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что он(а) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.

*Пойдете ли вы на тот, или иной шаг? Почему?*

**Ситуация 3.** Вы - менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.

*Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?*

**Ситуация 4.** Вы - менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

*Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?*

**Ситуация 5.** Вы - менеджер туристской фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвом море ехать противопоказано.

*Как вы поступите?*

**Ситуация 6.** Вы - менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара.

*Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?*

**Ситуация 7.** Вы - менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

*Как вы поступите? Почему?*

**Ситуация 8.** Вы - главный менеджер известной фирмы, и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе

более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но если вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно вам.

*Как поступите вы? Почему?*

**Ситуация 9.** Вы - менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка».

*Сделаете ли вы такой опрос? Почему?*

**Ситуация 10.** Вы - менеджер фирмы, выпускающей средства по уходу за волосами. Фирма приступила к выпуску нового шампуня, препятствующего образованию перхоти и эффективного даже при разовом применении. Однако специалист по маркетингу вашей фирмы рекомендует в инструкции на этикетке указать, что шампунь следует применять дважды при каждом мытье головы. Дополнительного эффекта потребитель не получит, но шампунь будет расходоваться в два раза быстрее, и, следовательно, увеличится объем продаж.

*Что вы предпримите? Почему?*

#### **Задание №4.**

##### **Подготовка и защита рефератов**

- 1 Менеджмент как самостоятельная область знаний, сочетающая в себе науку, практику и искусство управления
- 2 Современные тенденции развития менеджмента
- 3 Подходы в менеджменте с ориентацией на человека
4. Корпорация как основная организационно-правовая форма частного предпринимательства, стратегическое управление в американских корпорациях и его значение в конкурентной борьбе
6. Матричная и проектная организационные структуры, их преимущества и недостатки
- 7 Формирование корпоративных структур как тенденция развития современной экономики
- 8 Экономические методы управления: характеристики и особенности
- 9 Организационно-распорядительные методы управления: характеристика, разновидности
- 10 Социально-психологические методы управления и их значение для развития социальной активности персонала и развития коллектива в целом

#### **Задание №5.**

##### **Написание эссе на тему**

- 1 Возможность адаптации зарубежных моделей менеджмента в российской практике
- 2 «Кнут и пряник» в системе мотивации персонала
- 3 Мотивационная основа, применения экономических методов на разных уровнях управления
- 4 Духовная мотивация как основа методов управления
- 5 Гуманистический аспект как фактор роста мотивации персонала
- 6 Философия власти
- 7 Менеджер и лидер
- 8 Харизма: миф или реальность?
- 9 Эффективный лидер с «человеческим» лицом

#### **Задание №6.**

##### **Устно ответить на контрольные вопросы**

1. Покажите (схематично) основные этапы (циклы) развития организации
2. Опишите содержание процесса управления через систему функций управления
3. Какая существует связь между целями организации и функциями управления?

4. Охарактеризуйте целевое назначение организационной структуры предприятия
5. Перечислите типы структур управления
6. В чем состоит отличие линейных руководителей от функциональных руководителей?
7. Дайте общую характеристику законной власти
8. Разработайте систему властных требований, предъявляемых к главному бухгалтеру организации
9. Перечислите признаки харизматического лидера
  1. Управление персоналом, как специальная функция менеджмента
  2. Классификация персонала управления; требования, предъявляемые к персоналу управления
10. Раскройте способы рациональной организации рабочего времени руководителя
11. Охарактеризуйте ключевые элементы системы оценки эффективности управленческой деятельности
12. Как можно измерить эффективность труда главного бухгалтера?
13. Покажите как факторы внешней и внутренней среды влияют на эффективность деятельности организации

## Тема 9. Маркетинг и его роль в развитии общественного питания

### Задание №1.

#### Тестовое задание

##### **1.Комплекс маркетинга это:**

- a) Набор контролируемых переменных факторов маркетинга.
- b) Показатели деятельности предприятия.
- c) Многочисленные факторы воздействия на рынок.
- d) Компоненты, формирующие бюджет маркетинга.

##### **2.Методы выбора целевого рынка включают следующие основные элементы:**

- a) Формирование спроса, стимулирование сбыта.
- b) Сегментирование рынка, позиционирование товара.
- c) Формирование лояльности потребителей
- d) Установление хороших отношений с поставщиками.

##### **3.Модель конкурентных сил Портера это:**

- a) Рекомендации формирования стратегии
- b) Модель оценки привлекательности рынка, отрасли.
- c) Модель глобального внедрения на рынок.
- d) Модель разработки своей доли рынка

##### **4.Сегментирование рынка это:**

- a) Процесс разбивки потребителей на группы на основе различий в запросах.
- b) Формирование торгово-посреднических договоров
- c) Анализ конкурентов.
- d) Реализация маркетинговой программы.

##### **5.Позиционирование товара на рынке это:**

- a) Принятие решения о хозяйственно-производственной деятельности.
- b) Проведение маркетинговых исследований и принятие управленческих решений.
- c) Обеспечение товару, имеющие четкие отличия от других товаров на рынке и в умах целевых потребителей.
- d) Разделение товаров на группы, имеющие сходные признаки

##### **6.Целевой рынок – это:**

- a) Совокупность покупателей, имеющих общие потребности и нужды, которые компания намерена обслужить
- b) Рынок производителей и потребителей товаров и услуг, имеющих разные цели
- c) Рынок, на котором покупатели имеют целевые потребности
- d) Рынок, ориентированный на цели производителей.

##### **7.Комплекс маркетинга-микс не включает позицию:**

- a) товар
- b) цена
- c) спрос
- d) сбыт
- e) продвижение

**8. К признакам сегментирования потребителей не относятся:**

- a) демографические
- b) географические
- c) психографические
- d) поведенческие
- e) технологические

**9. Основные факторы оценки конкурентоспособности предприятия – это...**

- a) уровень технической оснащенности
- b) наличие базовых технологий
- c) наличие матричной структуры управления
- d) доля на рынке
- e) наличие инновационных технологий

**10. Какой вид маркетинга ориентирован на создание такого продукта или вида услуг, которое положило бы начало формированию новой отрасли экономики?**

- A. Маркетинг, ориентированный на потребителя
- Б. Маркетинг, ориентированный на продукт
- В. Маркетинг, ориентированный на рынок

**11. Какой вид маркетинга характеризуется производством одного продукта предназначенного для всех покупателей?**

- A. Продуктно-дифференцированный маркетинг
- Б. Массовый маркетинг
- В. Целевой маркетинг

**12. Какой вид маркетинга характеризуется производством продуктов, разработанных специально для определенных рыночных сегментов?**

- A. Продуктно-дифференцированный маркетинг
- Б. Массовый маркетинг
- В. Целевой маркетинг

**13. Вставьте пропущенное слово в определение : «. – нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида»**

- A. Потребность
- Б. Спрос
- В. Нужда

**14. Вставьте пропущенное слово в определение: «. – потребность, подкрепленная покупательской способностью»**

- A. Потребность
- Б. Спрос
- В. Нужда

**15. Емкость рынка – это**

- A. Потенциальный максимально возможный спрос
- Б. Количество товаров, которое будет куплено определенной группой покупателей
- В. Сегмент рынка, не освоенный предпринимателями

**16. Какой тип маркетинга осуществляется при потенциальном спросе?**

- A. Развивающийся маркетинг
- Б. Ремаркетинг
- В. Демаркетинг

**17. Какой тип маркетинга осуществляется при падающем спросе на продукцию?**

- A. Демаркетинг
- Б. Ремаркетинг

В. Поддерживающий

**18. Какой тип маркетинга осуществляется при полном спросе на продукцию?**

А. Ремаркетинг

Б. Противомаркетинг

В. Вспомогательный

**19. При какой маркетинговой концепции предприятие стремится постоянно совершенствовать свои товары и услуги?**

А. Концепция совершенствования производства

Б. Концепция совершенствования товара

В. Концепция социально-этичного маркетинга

**20. Какой вид маркетинга характеризуется производством одного продукта предназначенного для всех покупателей?**

А. Продуктно-дифференцированный маркетинг

Б. Массовый маркетинг

В. Целевой маркетинг

**21. Какой вид маркетинга характеризуется производством нескольких продуктов с различными свойствами, предназначенных для всех покупателей, но с различными вкусами?**

А. Продуктно-дифференцированный маркетинг

Б. Массовый маркетинг

В. Целевой маркетинг

**22. Какой вид маркетинга характеризуется производством продуктов, разработанных специально для определенных рыночных сегментов?**

А. Продуктно-дифференцированный маркетинг

Б. Массовый маркетинг

В. Целевой маркетинг

**23. Вставьте пропущенное слово в определение : «.. – чувство ощущаемое человеком нехватки чего-либо»**

А. Потребность

Б. Спрос

В. Нужда

**24. Емкость рынка – это**

А. Потенциальный максимально возможный спрос

Б. Количество товаров, которое будет куплено определенной группой покупателей

В. Сегмент рынка, не освоенный предпринимателями

**25. Какой тип маркетинга осуществляется при отсутствии спроса на продукцию?**

А. Конверсионный маркетинг

Б. Развивающийся маркетинг

В. Стимулирующий маркетинг

**26. Какой тип маркетинга осуществляется при непомерном спросе на продукцию?**

А. Ремаркетинг

Б. Демаркетинг

В. Конверсионный маркетинг

**27. Какой тип маркетинга осуществляется при нерегулярном спросе, характеризующийся сезонными колебаниями на продукцию?**

А. Синхромаркетинг

Б. Поддерживающий

В. Противодействующий

**28. Вставьте пропущенное слово в определение : «.. – это подход, на основе которого предприятие ведет маркетинговую деятельность»**

А. Маркетинговая концепция

Б. Маркетинговая деятельность

В. Маркетинговые исследования

**29. При какой маркетинговой концепции усилия по сбыту товара сосредоточены в основном на соблюдении интересов продавца?**

- А. Концепция совершенствования производства
- Б. Концепция интенсификации коммерческих отношений и увеличения человеческого фактора
- В. Концепция социально-этичного маркетинга

**30. Какой вид маркетинга ориентирован на создание такого продукта или вида услуг, которое положило бы начало формированию новой отрасли экономики?**

- А. Маркетинг, ориентированный на потребителя
- Б. Маркетинг, ориентированный на продукт
- В. Маркетинг, ориентированный на рынок

## **Задание №2.**

### **Ситуации**

#### **«Расчет потребности в торговых агентах»**

Фирма предполагает использовать разъездных розничных торговцев (коммивояжеров, агентов) в четырех географически обособленных сегментах рынка.

В сегменте А численность вероятных клиентов (реальных и потенциальных) равна 50, а рациональное количество посещений каждого из них определяется как четыре раза в месяц. В сегменте Б имеется 70 потенциальных клиентов, а рациональная частота их посещений— два раза в месяц. В сегментах В и Г соответственно 100 и 150 клиентов, которых желательно посещать: в сегменте В — раз в месяц, а в сегменте Г— раз в два месяца.

В соответствии с установленными на фирме нормами каждый торговый агент работает в среднем 20 рабочих дней в месяц, а ежедневная усредненная норма одного агента составляет четыре посещения в день.

Кроме того, из каждых ста посещений десять являются незапланированными и осуществляются агентами по собственной инициативе или вследствие появления побочной информации. К тому же примерно 5% посещений могут не состояться по техническим причинам: неисправность автомобиля, отсутствие клиента и пр.

#### **Вопросы и задания**

1. Рассчитайте общее количество плановых посещений клиентов фирмы в месяц.
2. Учтите вероятный процент незапланированных и несостоявшихся посещений и определите потребное фирме количество сотрудников (ставок по штату).
3. Как на ваш взгляд, можно было бы увеличить производительность их труда? От чего это зависит?

## **Задание №3.**

#### **Кейс «Разработка плана маркетинга»**

Лаборатория биотехнологий пищевых продуктов и лекарственных препаратов Вятского государственного университета, обладая мощным научным потенциалом, на протяжении многих лет создавала различные технологии производства лекарственных препаратов и пищевых добавок. Среди наиболее популярных препаратов лаборатории – бальзам «Биойл», высокоэффективная биологическая добавка к пище, соединяющая в себе свойства хорошо зарекомендовавших себя в медицинской практике масел шиповника и облепихи. Особое внимание необходимо обратить на то, что препарат изготавливается из местного сырья, что приносит организму человека незаменимый эффект, ведь ещё в древности говорили, что человека могут исцелить только те растения, которые произрастают в радиусе 250 м.

Импортные препараты-аналоги, поступающие на региональный рынок ориентированы на потребителей с высоким уровнем доходов. Отечественные препараты менее дорогостоящи, но уступают импортным в дизайне упаковки, в степени узнаваемости, в продвижении. Таким образом, на рынке

образовалась своеобразная ниша для высокотехнологичных лекарственных препаратов, соответствующих, по своим параметрам качества, мировому уровню, имеющих уникальные свойства и имеющих более привлекательную цену.

Главные достоинства и недостатки проекта – выведения нового продукта на рынок:

*Преимущества:*

1. Превосходство бальзама «Биойл» над существующими аналогами производства ведущих зарубежных и отечественных фирм.

2. Быстро растущий рынок сбыта, за счёт наметившейся тенденции к здоровому образу жизни.

3. Снижающаяся стоимость производства, за счёт использования сырья близлежащих районов города.

4. Наличие большого научного потенциала, позволяющего сохранить лидерство в производстве высокотехнологичной уникальной продукции на ближайшие годы.

5. Многолетний опыт работы в сфере биотехнологий.

6. Сотрудничество с научно-исследовательской Лабораторией Маркетинга ВятГУ.

Главным недостатком проекта является недостаток требуемых оборотных средств для массового производства, продвижения и реализации продукта.

**Вопросы и задания**

1. Разработайте стратегию продвижения нового товара на рынок.

2. Предложите программу вывода нового товара на рынок, и в частности план маркетинга в разрезе основных элементов комплекса маркетинг-микс, определите график реализации проекта, сформируйте бюджет маркетинга.

3. Определите виды и график контроля за реализацией программы.

#### **Задание №4.**

##### **Подготовка и защита реферата**

1. Маркетинговый анализ рынка, сегментация рынка
2. Методы сбора маркетинговой информации
3. Методы и процедура маркетинговых исследований рынка
4. Методы распространения товара
5. Каналы распределения товара
6. Оптимизация каналов распределения продукции

#### **Задание №5.**

##### **Написание эссе по заданной тематике**

1. Сущность и процесс сегментации целевого рынка
2. Сегментация рынка потребительских товаров
3. Сегментация рынка товаров производственного назначения
4. Выбор целевого рынка. Позиционирование товара

### **Тема 10. Значение рекламной деятельности для предприятий общественного питания**

#### **Задание №1.**

##### **Тестовое задание**

**1. Цена в роли индикатора рыночной конъюнктуры выполняет функцию:**

- а) орудия конкурентной борьбы;
- б) инструмента управления эффективностью рынка;
- в) характеристики соотношения спроса и предложения;
- г) инструмента образования прибыли.

**2. Для маркетолога на рынке реальный интерес представляет:**

- а) соотношение базовых цен, определяемое их стоимостью;
- б) предельная полезность конечного продукта;

в) цена как сумма денег, которую готов заплатить потребитель за единицу товара.

**3. Покупатель заинтересован приобрести товар по цене:**

- а) предложения;
- б) спроса;
- в) реализации;
- г) жестко фиксированной.

**4. Соответствующие маркетинговой концепции «совершенствования производства» цены, назначаются на товары:**

- а) высокого качества;
- б) широкого потребления;
- в) престижные;
- г) индивидуального спроса.

**5. Цены, соответствующие маркетинговой концепции «интенсификации сбыта» назначаются:**

- а) на товары пассивного спроса
- б) на монопольном рынке
- в) в условиях рынка продавца

**6. Цены, соответствующие маркетинговой концепции «совершенствования товара» назначаются на товары:**

- а) первой необходимости
- б) широкого потребления
- в) престижные

**7. Стратегической цели фирмы по захвату массового рынка соответствуют цены:**

- а) выше среднерыночных
- б) ниже среднерыночных
- в) уровень цены не влияет на захват рынка

**8. Покупатели, оценивающие покупку с точки зрения соответствия цены и качества товара, по отношению к цене характеризуются как**

- а) рациональные
- б) «транжиры»
- в) апатичные
- г) экономные

**9. Параметрическое ценообразование характерно для:**

- а) монопольного товара
- б) продукт-комплекта (сложносоставного)
- в) традиций ценообразования в отрасли
- г) товара, имеющего много качественных характеристик

**10. Агрегатное ценообразование характерно для:**

- а) монопольного товара
- б) продукт-комплекта (сложносоставного)
- в) традиций ценообразования в отрасли
- г) товара, имеющего много качественных характеристик

**11. Занижение цены на товар-приманку - основа стратегии:**

- а) дифференциации цен в рамках взаимосвязанных товаров
- б) ценовой дискриминации
- в) ценовых линий
- г) преимущественной цены

**12. Округление цен относится к:**

- а) методам ценообразования
- б) ценовым стратегиям
- в) тактике ценообразования
- г) факторам ценообразования

**13. В чем состоит особенность оптовых цен?**

- а) назначаются на мелкие партии товара;
- б) по такой цене товар продается промежуточному потребителю;
- в) по такой цене товар покупается для конечного потребления.

**14. Какой принцип лежит в основе разделения цен на фиксированные и свободные?**

- а) форма продажи
- б) отражение транспортных затрат
- в) степень регулирования

**15. Снижение цены на товар приводит к росту выручки от его продажи в случае:**

- а) эластичности
- б) неэластичности
- в) единичной эластичности

**16. Что является основным ориентиром в процессе ценообразования на престижные товары:**

- а) спрос
- б) цены конкурентов
- в) издержки

**17. Для рынка монополистической конкуренции характерно:**

- а) ценообразование в соответствии с позиционированием товара на рынке
- б) ценообразование в полной зависимости от конкурентов,
- в) чисто монопольное ценообразование,
- г) соглашение по ценам.

**18. Какие условия способствуют назначению высоких цен?**

- а) высокая насыщенность рынка
- б) эксклюзивный сбыт
- в) высокая эластичность спроса
- г) совершенная конкуренция

**19. Что составляет основу риска при применении стратегии «цены проникновения»?**

- а) необходимость последующего повышения цен
- б) отсутствие приоритета перед конкурентами
- в) недостаточная емкость рынка

**20. На каких покупателей рассчитана стратегия «стабильных цен»?**

- а) малообеспеченных
- б) индивидуальных заказчиков
- в) солидных постоянных клиентов

**21. На стадии выведения товара на рынок возможно применение:**

- а) "снятия сливок"
- б) "исчерпания"
- в) "роста проникающей цены"

**22. Основные недостатки методов ценообразования, ориентированных на затраты:**

- а) сложность расчетов
- б) не учитывают спрос
- в) зависят от затрат конкурентов

**23. Метод аукционного ценообразования относится к методам, ориентированным:**

- а) на затраты
- б) на спрос
- в) на конкурентов

**24. Для вейлинговых торгов характерна ценообразовательная тенденция:**

- а) к понижению продажных цен
- б) к повышению продажных цен
- в) нет тенденции

**25. На какой стадии жизненного цикла товара возможен конъюнктурно завышенный уровень цены?**

- а) выведения товара на рынок

- б) товарного роста
- в) зрелости

### **Задание №2.**

#### **Решение практических задач**

1. Фирма действует на рынке дорогостоящего, сложного в изготовлении товара, имеет постоянных потребителей своего товара, конкуренция на рынке значительная. Какую ценовую стратегию будет использовать фирма? Аргументируйте ответ. Спрогнозируйте варианты изменения стратегии при изменении конъюнктуры.
2. Государственное унитарное предприятие «Авиаалинии Дагестана» придерживается определенной стратегии установления цен на билеты: они доступны людям с хорошим достатком, тем, кому оплачивают командировочные. Все дело в топливе, одна его тонна стоит сейчас 8-10 тысяч рублей. За последние три года цена на него поднялась в 7-8 раз. А билеты подорожали меньше, в 3,5 раза. Секрет фирмы в том, что раньше аэропорт опраивлял до 200 тысяч пассажиров в год, а теперь меньше половины. Какие задачи преследует руководство компании «Авиаалинии Дагестана» используя именно такой подход установления цены продажи на билеты?
3. С целью привлечения дополнительных покупателей торговое предприятие «Каспий» снизило цену на свою продукцию (компьютерные столики) с 1245 руб. до 1100 руб. При этом объем продаж возрос с 64300 до 65100 штук. Необходимо определить:
  1. Эластичность спроса.
  2. Каким образом фирме действовать дальше, если:
    - а) уменьшить цену еще на 5 %, чтобы увеличить долю рынка;
    - б) вернуть старую цену.

### **Задание №3.**

#### **Написание эссе**

1. Влияние ценовой политики на поведение потребителей
2. Методы формирования лояльности потребителей на основе изменения цены на товар
3. Влияние цены на рыночную конъюнктуру
4. Влияние цены на экспорт и импорт товаров

### **Задание №4.**

#### **Устно ответить на контрольные вопросы**

1. Поясните какое место занимает ценообразование в маркетинге? Назовите классификационные признаки цены. Какие цены вы знаете?
2. Назовите основные этапы политики ценообразования сервисного предприятия и дайте им характеристику.
3. Оцените важность и необходимость подготовки этапа «выявление внешних и внутренних факторов, влияющих на цены»
4. Назовите основные методы ценообразования. Раскройте их содержание
5. Дайте характеристику стратегии и тактики ценообразования. Приведите примеры относительно предприятий сферы сервиса.
6. Отличаются ли принципы формирования ценовой политики в Интернете по сравнению с традиционным рынком и почему? Назовите основные факторы, которые необходимо учитывать при проведении ценообразования на товары или услуги, распространяемые через Интернет.
7. Отличается ли структура традиционных рынков по сравнению с интернет-рынком (в разных отраслях)? Если да, то чем обусловлены эти отличия?
8. Какие ценовые стратегии находят сегодня наибольшее применение на интернет-рынке? С чем это связано?
9. Назовите факторы, оказывающие влияние на чувствительность к цене. Попробуйте найти примеры использования этих факторов продавцами в Интернете.

10. Интернет-аукционы приобрели сегодня большую популярность. С чем Вы связываете это? Какие сервисные услуги в наибольшей степени подходят для продаж на интернет-аукционах и почему? Как компании могут использовать этот инструмент продаж в своих целях?

## **3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся**

**Цель промежуточного контроля** состоит в установлении глубины и полноты знаний, умений и навыков (компетенций) студентов по окончании изучения учебной дисциплины.

**Форма проведения** – промежуточный тестовый контроль знаний студентов по дисциплине «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» проводится в период семестровых аттестаций в форме:

- экзамена - в 8 семестре.

1. Экономическая жизнь общества.
2. Зарождение экономических знаний.
3. Первые и современные направления экономической мысли
4. Предмет, структура и функции экономической теории
5. Методы познания экономических явлений.
6. Единство теории и практики.
7. Экономическая политика..
8. Сущность и значение доходов организации общественного питания
9. Состав и источники формирования доходов организации общественного питания
10. Методы планирования доходов
11. Факторы, влияющие на доходы организации общественного питания
12. Механизм регулирования заработной платы
13. Основные требования к организации заработной платы на предприятии
14. Бестарифная модель оплаты труда
15. Особенности деловой оценки труда персонала
16. Организация аттестации персонала
17. Понятие, виды оборота предприятий общественного питания и их характеристика
18. Состав оборота общественного питания
19. Методика анализа динамики оборота общественного питания
20. Состав и структура товарооборота общественного питания
21. Факторы, влияющие на товарооборот
22. Методика анализа товарооборота
23. Типы совместной деятельности
24. Общение в трудовом коллективе
25. Деловое общение и деловой этикет в коллективе
26. Виды и формы делового общения.
27. Законы управления общением.
28. Деловое общение как обмен информацией.
29. Деловое общение как взаимодействие.
30. Деловое общение как процесс восприятия людьми друг друга.
31. Стили общения
32. Руководство и власть в организации
33. Формы власти и влияния
34. Стили и формы управленческого поведения
35. Планирование работы менеджера
36. Понятие руководства и власти.
37. Управление человеком и управление группой.
38. Затраты и потери рабочего времени.
39. Основные направления улучшения использования времени.
40. Организация рабочего дня, рабочей недели, рабочего места.
41. Улучшение условий и режима работы.
42. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики.

43. Маркетинг в сфере услуг и его особенности
44. Специфика маркетинга в сфере общественного питания
45. Методика исследования маркетинговой деятельности предприятий общественного питания
46. Современные особенности отрасли общественного питания
47. Анализ маркетинговой концепции ресторанов
48. Особенности потребителя
49. Ценообразование
50. Методика ценообразования.
51. Система ценовых методов
52. Установление цены продажи
53. Основные методы ценообразования
54. Затратные методы ценообразования
55. Параметрические методы ценообразования
56. Метод потребительского эффекта

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

**Тестовые задания.** Тестовая форма -позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические, квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические.

Современный тест, разработанный в соответствии со всеми требованиями компетентностного подхода, может включать задания различных типов.

В обычной практике применения тестов для упрощения процедуры оценивания как правило используется простая схема:

–отметка «удовлетворительно», если правильно выполнено 50 –70% тестовых заданий;

–«хорошо», если правильно выполнено 70 –85 % тестовых заданий;

–«отлично», если правильно выполнено 85 –100 % тестовых заданий.

Решение заданий в тестовой форме проводится в течение изучения дисциплины. Преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные акты и теоретические источники для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Тестирование проводится в письменной форме. На тестирование отводится 15-20 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос дается 0,5 баллов.

Перевод баллов в оценку. Согласно технологической карте на выполнение теста выделяется 10 баллов. Таким образом, 10 баллов/ 20 вопросов = 0,5 баллов

**Задания «кейс-стади».** Кейс-задача по имитации производственной ситуации - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для разрешения данной проблемы путем решения нескольких задач. Позволяет оценивать уровень усвоения знаний, умений и готовность к трудовым действиям со способностью решать нетипичные профессиональные задачи.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов.

Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1. Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
2. Полнота решения кейса.
3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
4. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.
5. Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.
6. Полнота и всесторонность выводов.
7. Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по балльной шкале, принятой в образовательной организации.

**Задачи.** Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня знаний, умений, владений, понимания студентом основных методов и законов изучаемой теории при решении конкретных практических задач, умения применять на практике полученных знаний. Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно.

**Шкала оценивания:**

«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на изученный материал;

«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;

«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками при неполном использовании понятийного аппарата дисциплины;

«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться курсом лекций или учебниками.

На решение типовых задач отводиться 10 минут.

**Реферат** – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

**Шкала оценивания:**

«отлично» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;

«хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; тема освоена

лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

**Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины** позволяет оценить уровень сформированности компетенций и осуществляется в форме – экзамена.

Экзамен письменный. Продолжительность 60 минут. Рекомендуется распределять время таким образом: 15 мин – задача (кейс) и по 15 мин на три теоретических вопроса. Изложение должно быть кратким, но содержать все необходимые определения и формулировки. Для получения отличной оценки ответ должен содержать практические примеры.

Экзамен позволяет проверить способность экзаменуемого в использовании приобретенных знаний в виде устного собеседования по билету.

**Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине  
«Основы экономики, менеджмента и маркетинга»**