

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Солоненко Анна Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.12.2024 12:52:42
Уникальный программный ключ:
d9ba9a2cd160ab0042f05037f8b3050e51



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАССМОТРЕН:

На заседании цикловой комиссии
общепрофессиональных экономических и
товароведных дисциплин и профессиональных
модулей протокол № 1 от «31» августа 2023 г
Председатель цикловой комиссии

 О.Н. Бортникова

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 А.А. Иванова
«31» августа 2023г.

ФОНД

оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

профессионального модуля

ПМ.03 Организация работ в подразделении организации

специальность

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров
(базовая подготовка)



*Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015*

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Паспорт
комплекса оценочных средств
профессионального модуля
ПМ.03 Организация работ в подразделении организации
специальность
38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров
(базовая подготовка)

Паспорт комплекса оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров по заочной и очной форме обучения

Организация-разработчик: Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Астраханский государственный технический университет» (ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»).

Разработчик:

Преподаватель:
А.П. Тихолаз

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей, протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель цикловой комиссии
Бортникова О.Н.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Комплекс оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, по очной и заочной форме обучения освоивших программу профессионального модуля «Организация работ в подразделении организации»

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета и квалификационного экзамена по ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации»

КОС разработан на основании положений:

ФГОС СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза потребительских товаров;

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза потребительских товаров.

Рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации».

2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ВИДАМ АТТЕСТАЦИИ

Профессиональные и общие компетенции, умения, знания, практический опыт	Виды аттестации					
	«внутренняя» система оценки					«внешняя» система оценки
	Текущи й контрол ь	Промежуточная аттестация				Государс твенная (итоговая) аттестаци я
		Диффер енциров анный зачет	Теоре тичес кий экза мен	Учеб ная практ ика	Квали фикаци онный экза мен	
ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	+	+		+	+	
ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями	+	+		+	+	
ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива	+	+		+	+	
ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	+	+		+	+	
ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.	+	+		+	+	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	+	+		+	+	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	+	+		+	+	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	+	+		+	+	

ответственность.						
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	+	+		+	+	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	+	+		+	+	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	+	+		+	+	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	+	+		+	+	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	+	+		+	+	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	+	+		+	+	
У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	+	+		+	+	
У2 учитывать особенности менеджмента в торговле;	+	+		+	+	

У3 вести табель учета рабочего времени работников;	+	+		+	+	
У4 рассчитывать заработную плату;	+	+		+	+	
У5 рассчитывать экономические показатели деятельности подразделения организации;	+	+		+	+	
У6 организовать работу коллектива исполнителей.	+	+		+	+	
31 сущность и характерные черты современного менеджмента;	+	+		+	+	
32 внешнюю и внутреннюю среду организации;	+	+		+	+	
33 стили управления, виды коммуникации;	+	+		+	+	
34 принципы делового общения в коллективе;	+	+		+	+	
35 управленческий цикл;	+	+		+	+	
36 функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	+	+		+	+	
37 планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	+	+		+	+	
38 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;	+	+		+	+	
39 систему методов управления;	+	+		+	+	
310 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	+	+		+	+	
311 порядок оформления табеля учета рабочего времени;	+	+		+	+	

312 методику расчета заработной платы;	+	+		+	+	
313 методики расчета экономических показателей;	+	+		+	+	
314 основные приемы организации работы исполнителей;	+	+		+	+	
315 формы документов, порядок их заполнения.	+	+		+	+	
ПО1 планирования работы подразделения;	+	+		+	+	
ПО2 оценки эффективности деятельности подразделения организации;	+	+		+	+	
ПО3 принятия управленческих решений.	+	+		+	+	
У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	+	+		+	+	
У2 учитывать особенности менеджмента в торговле;	+	+		+	+	
У3 вести таблицу учета рабочего времени работников;	+	+		+	+	
У4 рассчитывать заработную плату;	+	+		+	+	
У5 рассчитывать экономические показатели деятельности подразделения организации;	+	+		+	+	
У6 организовать работу коллектива исполнителей.	+	+		+	+	
31 сущность и характерные черты современного менеджмента;	+	+		+	+	

32 внешнюю и внутреннюю среду организации;	+	+		+	+	
33 стили управления, виды коммуникации;	+	+		+	+	
34 принципы делового общения в коллективе;	+	+		+	+	
35 управленческий цикл;	+	+		+	+	
36 функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	+	+		+	+	
37 планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	+	+		+	+	
38 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;	+	+		+	+	
39 систему методов управления;	+	+		+	+	
310 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	+	+		+	+	
311 порядок оформления табеля учета рабочего времени;	+	+		+	+	
312 методику расчета заработной платы;						
313 методики расчета экономических показателей;						
314 основные приемы организации работы исполнителей;						
315 формы документов, порядок их заполнения.						
ПО1 планирования работы подразделения;						
ПО2 оценки эффективности деятельности подразделения						

организации;						
ПОЗ принятия управленческих решений.						

Типовая спецификация оценочного средства - Реферативное задание

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Реферативное задание входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для текущей аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. **Контингент аттестуемых** обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»
3. **Условия аттестации** текущий контроль
4. **Структура (макет) варианта оценочного средства** – реферативное задание

Реферативное задание № 1

1. Организационная структура и принципы ее построения.
2. Типы структур организаций.
3. Структурное подразделение организации.
4. Составляющие мотивации.
5. Критерии мотивации.
6. Теории мотивации
7. Понятие и этапы контроля.
8. Виды и принципы контроля.
9. Технология и правила контроля.
10. Нормативно-правовое обеспечение контроля

Реферативное задание № 2

1. Экономические ресурсы предприятия.
2. Классификация имущества предприятия.
3. Классификация капитала предприятия.
4. Понятие и классификация основных фондов.
5. Учет и оценка основных фондов предприятия.
6. Износ и амортизация основных фондов предприятия.
7. Воспроизводство основных фондов.
8. Показатели состояния и движения основных фондов.
9. Показатели эффективности использования основных фондов предприятия. Понятие, состав и структура оборотных средств.
10. Кругооборот оборотных средств.
11. Материальные ресурсы и показатели их использования.
12. Определение потребности в оборотных средствах.
13. Показатели эффективности использования оборотных средств.
14. Персонал организации и его структура.
15. Показатели, характеризующие трудовой потенциал организации.
16. Учет рабочего времени.

17. Организация и нормирование труда.
18. Производительность труда.
19. Формы и системы оплаты труда.

Реферативное задание № 3

1. Понятие и классификация издержек производства и реализации продукции.
2. Издержки обращения торговых предприятий.
3. Себестоимость продукции.
4. Смета затрат на производство.
5. Калькуляция себестоимости.
6. Управление расходами на предприятии.
7. Цена и ее функции. Виды цен и их классификация.
8. Ценообразование. Принципы ценообразования. Методы ценообразования.
9. Товарооборот торгового предприятия.
10. Экономическая сущность, значение, виды доходов и прибыли. Показатели рентабельности.

Типовая спецификация оценочного средства – Тестирование

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Тестирование входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для текущей аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. Контингент аттестуемых: обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

3. Условия аттестации: текущий контроль

4. Структура (макет) варианта оценочного средства - тестирование

Тестирование №1

Вариант 1

1. Менеджмент – это:

- а) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы
- б) поведения других людей, работающих в организации
- в) искусство
- г) наука + опыт
- д) практика управления

2. Является ли управление производительным трудом:

- а) да, т. к. управление создает новую стоимость
- б) нет, это всего лишь надзор и контроль
- в) да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма
- г) нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

3. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

- а) обязанность менеджера
- б) функции менеджмента
- в) этапы планирования
- г) новый метод управления

4. В теории менеджмента к функциям управления относятся:

- а) контроль
- б) финансовый менеджмент
- в) маркетинг
- г) ценообразование

5. Основоположник научной школы управления:

- а) Ф.Тейлор
- б) А.Файоль
- в) Э.Мэйо
- г) А.Богданов

6. Основоположник административной (классической) школы управления:
- а) Ф.Тейлор
 - б) А.Файоль
 - в) Э.Мэйо
 - г) А.К. Альдерфер
7. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:
- а) современных количественных методов обоснования управленческих решений
 - б) школы "человеческих отношений"
 - в) достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления
 - г) классической школы управления
8. Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:
- а) классическая школа управления
 - б) административная школа
 - в) школа человеческих отношений
 - г) школа науки управления
9. Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:
- а) основная задача менеджмента - рациональная организация производства
 - б) ориентация на качество продукции и услуг
 - в) ситуационный подход к управлению
 - г) основной источник прибыли – работник и производительность труда
10. Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:
- а) сообщество индивидов, объединенных общей целью
 - б) четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
 - в) система, направленная на достижение целей функционирования
 - г) механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой
11. Внутренняя среда организации - это:
- а) капитал, люди, технология
 - б) нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
 - в) часть общей среды, которая находится в рамках организации
 - г) партнёры по бизнесу
12. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:
- а) маркетинг
 - б) дилерская услуга
 - в) инновация
 - г) производство
13. Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:
- а) менеджеры
 - б) совет директоров
 - в) руководители бизнес-единиц
 - г) все сотрудники

14. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

- а) цели
- б) миссия
- в) стратегия
- г) тактика деятельность организации

15. Миссия фирмы – это:

- а) максимизация прибыли
- б) внешнее предназначение фирмы
- в) цель, связанная со снижением издержек
- г) мотивация ее персонала

Вариант 2.

1. Стратегия дифференциации особенно успешна:

- а) в условиях массового спроса
- б) в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках товара
- в) в условиях ценовой конкуренции
- г) в условиях отсутствия конкуренции

2. Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:

- а) стратегия первоходца
- б) стратегия низких издержек
- в) стратегия дифференциации продукции
- г) стратегия фокусирования

3. Финансовая стратегия выступает в качестве:

- а) ведущей стратегии
- б) функциональной стратегии
- в) корпоративной стратегии
- г) деловой стратегии

4. Чем характеризуется компромисс при принятии решения:

- а) установление некоего среднего результата в споре двух сторон
- б) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой
- в) принятием решения, учитывающего мнения независимых сил
- г) продвижение решения, выгодного руководителю

5. В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:

- а) оперативные
- б) бизнес-план
- в) стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.

г) взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации

6. Бизнес-план для менеджеров организации:

- а) должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы
- б) должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу организации
- в) может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»
- г) это - декларация о намерениях

7. Кому необходим бизнес-план:

- а) только руководителям и сотрудникам
- б) инвесторам, банкам, налоговой службе
- в) это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке
- г) всем категориям субъектов отношений

8. Основные недостатки дивизиональных структур:

- а) отсутствие творческих решений
- б) низкий уровень мотивации сотрудников
- в) увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов
- г) опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

9. Какие основные преимущества матричных структур:

- а) возможность быстрого освоения новых изделий
- б) эффект двойного подчинения
- в) возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
- г) сбалансированный кадровый состав организации

10. Процесс деления организации на блоки, которые могут называться отдельными отделами, отделениями или секторами, называется:

- а) анализом организации
- б) департаментализацией
- в) проектированием
- г) интегрированием

11. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

- а) да
- б) нет
- в) желательно
- г) не обязательно

12. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

- а) предприятий большой размерности
- б) предприятий средней размерности
- в) предприятий со сложной технологией производства
- г) небольших предприятий

13. Сущность ситуационного подхода состоит в следующем:

- а) знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
- б) умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
- в) правильное интерпретирование ситуации, определение наиболее важных факторов и применение адекватных методов
- г) применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

14. Аутсорсинг – это:

- а) выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности компании
- б) вывод за пределы компании непрофильных функций и видов деятельности
- в) вывод сотрудников из штата компании-заказчика в штат компании-подрядчика
- г) передача всех функций сторонним организациям

15. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

- а) для оптимального решения комплексной задачи
- б) для сохранения "группового" стиля работы
- в) для проверки квалификации подчиненных
- г) для разгрузки самого руководителя

Тестирование № 2

1. Определенными условиями для формирования или создания организации являются...

- а). Наличие по крайней мере двух человек, которые считают себя частью организации.
- б). Наличие по крайней мере трех человек, которые считают себя частью организации.
- в). Наличие по крайней мере миссии (одной цели), которая группой людей принята как общая.
- д). Наличие учредительных документов.

2. Выделяют следующие формы организационного развития...

- а). Структуризация.
- б). Пассивная.
- в). Композиция.

3. Основными характеристиками механической организации являются...

- а). Узкая специализация работ.
- б). Широкая специализация работ.
- в). Четкие права и ответственность.
- г). Отношения неформальные и носят личностный характер.
- д). Работа по правилам (инструкции).

4. Основными свойствами организации как системы являются...

- а). Неаддитивность.
- б). Совместимость.
- в). Обратной связи.
- г). Динамическое изменение.

5. Свойство организации «эмерджентность» означает...
- а) Однонаправленность действий, интеграция усилий в системе.
 - б) Умножение эффекта в системе за счет каких-либо управляющих действий или стихийных процессов.
 - в) Несовпадение цели организации с целями входящих в нее частей.
 - г) Способность приспосабливаться к новым внешним условиям работы, саморегулироваться и восстанавливать устойчивость работы.
6. Основными переменными в организации являются...
- а) Цели.
 - б) Структура.
 - в) Персонал.
 - г) Основные производственные фонды.
 - д) Материальные средства.
7. Сфера контроля в организации может быть...
- а) Широкая.
 - б) Узкая.
 - в) Непосредственная.
8. Задачи организации подразделяются на следующие категории...
- а) Работа с материальными запасами.
 - б) Работа с людьми.
 - в) Работа с документацией.
 - г) Работа с информацией.
 - д) Работа с предметами.
9. Классификация технологий по Д. Томпсону имеет следующие категории...
- а) Многозвенные технологии.
 - б) Массовое или крупносерийное производство.
 - в) Посреднические технологии.
 - г) Интенсивные технологии.
10. Анализ социальной составляющей макроокружения проводится по следующим направлениям...
- а) Отношение людей к работе и качеству жизни.
 - б) Достижение науки и техники.
 - в) Мобильность населения или готовность к перемене места жительства.
 - г) Какие программы пытаются провести в жизнь различные партийные структуры.
11. Выделяют следующие уровни стратегий, используемых в диверсифицированных компаниях...
- а) Отраслевая стратегия.
 - б) Корпоративная стратегия.
 - в) Функциональная стратегия.
 - г) Стратегия маркетинга.
 - д) Деловая стратегия.
12. Деловая стратегия концентрируется на действиях и подходах, которые связаны с управлением, направленным на обеспечение успешной деятельности...

- а) В двух сферах специфической деятельности.
- б) В нескольких сферах специфической деятельности.
- в) В одной сфере специфической деятельности.

13. Основными этапами стратегического управления организацией являются...

- а) Разработка организационной структуры.
- б) Определение миссии и целей организации.
- в) Оценка деятельности конкурентов.
- г) Оценка и анализ внешней среды.
- д) Выбор стратегии.

14. Разработка базисных (эталонных) стратегий связана с изменением следующих элементов...

- а) Продукт.
- б) Отрасль.
- в) Рынок.
- г) Инфляция.

15. Стратегиями диверсифицированного роста являются...

- а) Стратегия сбора урожая.
- б) Стратегия сокращения расходов.
- в) Стратегия горизонтальной диверсификации.
- г) Стратегия конгломеративной диверсификации.
- д) Стратегия разработки нового продукта на уже освоенном рынке.

16. Основными элементами организационной структуры являются...

- а) Цели и стратегии.
- б) Иерархические звенья управления или уровни принятия решений и ответственности.
- в) Горизонтальные звенья по уровням управления, выполняющие функциональную деятельность.
- г) Наличие основных производственных фондов.
- д) Наличие оборотных средств.

17. Основными полномочиями руководителей являются...

- а) Распорядительные.
- б) Контрольно-отчетные.
- в) Согласительные.
- г) Административные.

18. Основными видами бюрократических организационных структур являются...

- а) Функциональные структуры.
- б) Проектные структуры.
- в) Дивизиональные структуры.
- г) Матричные структуры.

19. Основными видами органических структур являются...

- а) Проектные структуры.
- б) Матричные структуры.
- в) Линейные структуры.
- г) Линейно-функциональные структуры.

20. Матричные структуры управления могут быть следующих видов...
- а) Матричная структура управления, ориентированная на продукт.
 - б) Матричная структура управления, ориентированная на потребителей.
 - в) Матричная структура управления, ориентированная на проект.

Тестирование № 3

1. Внешняя среда характеризуется:

- а) сложностью, неопределенностью, подвижностью;
- б) сложностью, масштабностью, предсказуемостью;
- в) стабильностью, неопределенностью, управляемостью.

2. Наиболее общая цель организации:

- а) задача;
- б) план;
- в) миссия.

3. Цель – это:

- а) задача, которая стоит перед рабочим коллективом;
- б) конечный результат, к которому стремится организация;
- в) норма, установленная руководством фирмы.

4. Поставщики, конкуренты, потребители, местные органы управления – это:

- а) факторы внутренней среды;
- б) факторы внешней среды прямого воздействия;
- в) факторы внешней среды косвенного воздействия.

5. Анализ внешней среды проводится с целью:

- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация;
- б) определить сильные и слабые стороны организации;
- в) определить ресурсный потенциал организации.

6. Анализ внутренней среды проводится с целью:

- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация;
- б) определить сильные и слабые стороны организации;
- в) определить ресурсный потенциал организации.

7. Какие из перечисленных ниже факторов относятся к факторам внутренней среды организации:

- а) цели, задачи, технологии, реклама, персонал;
- б) цели, задача, технологии, структура, персонал;
- в) потребители, поставщики, местные органы управления.

8. Задача – это:

- а) предписанная работа, которая должна быть выполнена установленным способом и в установленные сроки;
- б) конечный результат, которого должна достичь организация;
- в) индивидуальная работа, поставленная перед подчиненными.

9. Какие из указанных компонентов не входят в понятие макроокружения организации:

- а) социокультурные факторы;
- б) технологические факторы;
- в) поставщики;
- г) рынок рабочей силы;

10. Какие из указанных компонентов не входят в понятие микроокружения организации:

- а) правовое регулирование;
- б) политические факторы;
- в) покупатели;
- г) конкуренты.

11. Многочисленность факторов, на которые организация обязана реагировать, а также высокий уровень изменчивости каждого фактора – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

12. Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

13. Количество информации, которой располагает организация о конкретном факторе, и функцией уверенности в этой информации – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

14. Положительные тенденции и явления внешней среды, которые могут привести к увеличению объема продаж и прибыли – это:

- а) возможности;
- б) угрозы;
- в) сильные стороны организации;
- г) слабые стороны организации.

15. Отрицательные тенденции и явления, которые могут привести при отсутствии соответствующей реакции предприятия к значительному уменьшению объема продаж и прибыли – это:

- а) возможности;
- б) угрозы;
- в) сильные стороны организации;
- г) слабые стороны организации.

16. Среда, которая характеризуется быстрыми переменами – это:

- а) враждебное окружение;
- б) изменчивая среда;
- в) разнообразное окружение;
- г) технически сложная среда.

17. Среда, где существует жесткая конкуренция, борьба за потребителей и рынки сбыта – это:
- а) враждебное окружение;
 - б) изменчивая среда;
 - в) разнообразное окружение;
 - г) технически сложная среда.

18. Среда, которая свойственна глобальному окружению – это:
- а) враждебное окружение;
 - б) изменчивая среда;
 - в) разнообразное окружение;
 - г) технически сложная среда.

19. Среда, в которой развивается электроника, вычислительная техника, телекоммуникации, которые требуют сложной информации и высококвалифицированного обслуживающего персонала – это:
- а) враждебное окружение;
 - б) изменчивая среда;
 - в) разнообразное окружение;
 - г) технически сложная среда.

Тестирование № 4

Вариант 1.

1. Укажите признак по которому не классифицируют розничную торговую сеть
- а) Стационарность
 - б) Удельный вес
 - в) Форме продажи
 - г) Размещение
2. Торговый комплекс - это
- а) Реализующие универсальный ассортимент товаров и оказывающий широкий набор услуг
 - б) Многофункциональное торговое предприятие интегрированное в производстве финансовую и внешне экономическую сферу
 - в) Реализует одну группу товаров
 - г) Специально оборудованное стационарное здание или его части предназначенная для продажи товаров
3. Магазины с узким или ограниченным ассортиментом с площадью торгового зала не более 50 м
- а) Гипермаркет
 - б) Универсам
 - в) Мини - маркет
 - г) Универмаг
4. Какие требования обеспечивают влажность воздуха, температуры , освещения
- а) Технические
 - б) Технологические
 - в) Архитектурно- строительные
 - г) Эстетические
5. Какая планировка торгового зала разбита на изолированные отделы
- а) Линейная

- б) Смешанная
 - в) Островная
 - г) Боксовая
6. Что входит в субъекты рынка.
- а) Продавцы, партнерство, услуги
 - б) Продавцы, покупатели, поставщики
 - в) Товары, услуги
 - г) Обмен, партнерство, конкуренция
7. Форма рыночных проявлений потребностей
- а) Объем спроса
 - б) Объем предложения
 - в) Реализованный спрос
 - г) Спрос
8. Что организуют торговые и промышленные предприятия совместно с домами моделей перед наступлением сезона
- а) Покупательная – конференция
 - б) Выставка – просмотра
 - в) Дегустация
 - г) Выставка - продаж
9. Что относится к параметрам надежности товара.
- а) дизайн
 - б) композиция
 - в) долговечность
 - г) товарный вид
10. Серьезным оружием в конкурентной борьбе в сфере розничной торговле является.
- а) Фасад магазина
 - б) Дизайн магазина
 - в) Внешний вид полов
 - г) Мебель и инвентарь
11. Как называется тип признака розничной сети по которому торговую сеть можно разделить на общегородского назначения и сеть жилых или спальных районов.
- а) стационарность
 - б) материально-техническая база
 - в) размещение
 - г) товарно-ассортиментный профиль
12. Носитель информации для воздействия на объект рекламы
- а) Вид рекламы
 - б) Рекламное объявление
 - в) Средства рекламы
 - г) Реклама в прессе
13. Идеальное средство рекламирования для фирмы которая хочет иметь широкий круг клиентов
- а) Объявления

- б) Журналы
- в) Газеты
- г) Листовки

14. Как называются короткие рекламные фильмы продолжительностью 15-20 секунд:

- а) телезаставка
- б) Телефильм
- в) телеобъявление
- г) мультипликационный фильм

15. Информация которая зачитывается диктором

- а) Радиогазета
- б) Радиоролики
- в) Радиожурналы
- г) Радиообъявление

Вариант 2.

1. Процесс перемещения товаров от производителя до потребителя

- а) Товародвижения
- б) товаропоступление
- в) товаровывоз
- г) товароразмещение

2. Как переводится с древнегреческого слово - технология.

- а) организация торговли
- б) Производственный процесс
- в) Наука технического прогресса
- г) Искусство ,ремесло , мастерство, умение

3. Тип товародвижения который предусматривает, что ритм завоза товаров должен нарастать или сокращаться в зависимости от изменения в спросе:

- а) Оперативность
- б) Ритмичность
- в) Экономичность
- г) Централизованность

4. Какая тара распространена в обращении

- а) Текстильная
- б) деревянная
- в) Стеклянная
- г) Картонная

5. Основанием для заказа товара в розничной торговле предприятия служит

- а) Доставка товара
- б) Заявки
- в) Продажа
- г) Предложение

6. Установление фактического количества, качества и комплектность товара а также определение отклонения вызвавших их причин называется

- а) Приемка товара

- б) Хранение товара
- в) Реализация товара
- г) Выкладка товара

7. Основной документ регламентирующий отношение грузоотправителя перевозчика и грузополучателя.

- а) Кассовый чек
- б) Товарно-транспортная накладная
- в) Товарная накладная
- г) Счет фактуры

8. Предназначен для расчетов между поставщиком и получателем

- а) кассовый ордер
- б) Кассовый чек
- в) Счет
- г) Товарный чек

9. Документ который составляется в случае когда количество и качество товара не соответствует договору

- а) Акт
- б) Договор
- в) Претензия
- г) Рекламация

10. Неизбежно возникают при складской обработке товаров.

- а) Товарные потери
- б) Порча
- в) Убыток
- г) Естественная убыль

11. Что не относится к естественной убыли:

- а) разлив
- б) порча
- в) распыл
- г) усушка

12. Система размещения на рабочем месте или в зоне обслуживания

- а) Выкладка товаров
- б) товарно-отраслевой принцип
- в) Комплексный принцип
- г) Размещение товаров

13. На сколько этапов делится приемка товаров по качеству:

- а) 2
- б) 3
- в) 4
- г) 5

14. Самообслуживание – это

- а) По сути дела революция в торговле
- б) Стадия торгово-технологического процесса в магазине
- в) Метод продажи товаров

г) Один из самых удобных для покупателей методов продажи товаров

15. Вид предпринимательской деятельности связанный с приобретением и продажи товара

- а) Торговая деятельность
- б) Рыночные отношения
- в) Частные отношения
- г) Торговые отношения

Тестирование № 5

Вариант 1.

1.Какая из предложенных функций управления является побуждением исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей:

- а) контроль;
- б) организация;
- в) руководство;
- г) планирование

2.Целью планирования является:

- а) получение или увеличение прибыли;
- б) решение социальных вопросов;
- в) обеспечение достижения намеченных целей, выполнение поставленных задач
- г) повышение качества продукции

3. Изготовление продукции отдельными экземплярами или мелкими партиями, которые не повторяются, это:

- а) массовое производство;
- б) единичное производство;
- в) серийное производство

4. На этом этапе планирования дается оценка риска, проводится систематический анализ определенного круга факторов с целью предвидения имеющихся возможностей

- а) выяснение и выбор вариантов развития;
- б) разработка программы действий;
- в) прогнозирование;
- г) формирование бюджета

5. Управление организацией это:

а) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.
б) осуществление взаимосвязанных действий определенного типа по формированию и использованию ресурсов организации для решения стоящих перед ней задач;

в) изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производства предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции.

6. Создание менеджером условий для интересной творческой работы в дружном коллективе, это

- а) материальная мотивация;
- б) моральная мотивация;
- в) социальная мотивация

7. Поточная линия, это:

- а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных задач;
- б) совокупность рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса и предназначенных для выполнения строго определенных операций;
- в) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.

8. Маркетинг, это:

- а) система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции;
- б) системная взаимосвязь функциональных областей и уровней управления организацией, призванная обеспечивать достижение целей организации наиболее эффективными способами;
- в) комплекс взаимосвязанных действий, таких как организация и управление, постановка и корректировка задач, разработка этапов работы, регулирование процессов и т.д.

9. Какая из предложенных функций управления является заключительной функцией цикла менеджмента и представляет собой наблюдение за ходом производственных процессов и выявление отклонений от них:

- а) планирование;
- б) руководство;
- в) организация;
- г) контроль

10. Большой объем выпускаемой продукции при строго ограниченной номенклатуре, это:

- а) единичное производство;
- б) массовое производство;
- в) серийное производство

11. Целью планирования является:

- а) получение или увеличение прибыли;
- б) повышение эффективности хозяйствования;
- в) обеспечение достижения намеченных целей, выполнение поставленных задач;
- г) удовлетворение потребностей рынка

12. На данном этапе планирования менеджер должен производить качественную оценку альтернатив, сравнивать их с точки зрения доходности, а также с позиции требуемых ресурсов:

- а) прогнозирование;
- б) формирование целей;
- в) разработка программы действий и составление графика работы;
- г) выяснение и выбор вариантов развития

13. Осуществление взаимосвязанных действий определенного типа по формированию и использованию ресурсов организации для решения стоящих перед ней задач, это:

- а) цикл менеджмента;

- б) управление организацией;
- в) маркетинг

14. Уровень и качество планирования определяются следующими важнейшими показателями:

- а) только компетентностью руководства фирмы;
- б) только квалификацией специалистов;
- в) наличием информационной базы;
- г) компетентностью руководства фирмы, квалификацией специалистов, обеспеченностью компьютерной техникой

15. Маркетинг, это:

а) комплекс взаимосвязанных действий, таких как организация и управление, постановка и корректировка задач, разработка этапов работы, регулирование процессов и т.д.

б) системная взаимосвязь функциональных областей и уровней управления организацией, призванная обеспечивать достижение целей организации наиболее эффективными способами;

в) система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции;

Вариант 2

1. Данный вид мотивации персонала осуществляется путем выплаты сотрудникам заработной платы, премий и т.д.:

- а) моральная;
- б) материальная;
- в) социальная

2. Какая из предложенных функций управления представляет собой распределение задач между отдельными подразделениями или работниками и установление взаимодействия между ними:

- а) руководство;
- б) планирование;
- в) организация;
- г) контроль

3. Изготовление продукции сравнительно большой, но ограниченной и периодически повторяющейся номенклатуры, это:

- а) единичное производство;
- б) серийное производство;
- в) массовое производство

4. Планирование, это:

а) выбор целей и плана действий по их достижению;

б) сравнение реально достигнутых результатов с теми, которые были запланированы;

в) побуждение исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей

5. На данном этапе планирования разрабатывается серия предстоящих действий, которые необходимы для реализации поставленной общей цели:

- а) выяснение и выбор вариантов развития;
- б) разработка программы действий и составление графика работы;
- в) формирование целей;
- г) формирование бюджета

6. Для какого типа производства основным элементом является поточная линия:

- а) серийного;
- б) массового;
- в) единичного

7. Система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции, это:

- а) управление предприятием;
- б) маркетинг;
- в) цикл менеджмента

8. Что выступает в качестве научно-обоснованной программы развития предприятия:

- а) цикл менеджмента;
- б) организация производства;
- в) план деятельности предприятия;
- г) прогнозирование

9. Какими важнейшими показателями определяются уровень и качество планирования:

- а) только компетентностью руководства фирмы и квалификацией специалистов;
- б) компетентностью руководства фирмы, квалификацией специалистов, обеспеченностью компьютерной техникой
- в) наличием информационной базы и обеспеченностью компьютерной техникой.

10. Какая из предложенных функций управления представляет собой формирование образа будущего в сознании субъекта и является обязательной предпосылкой воплощения поставленных задач:

- а) организация;
- б) руководство;
- в) планирование;
- г) контроль

11. При данном типе производства изготавливаются изделия отдельными экземплярами или мелкими партиями, которые не повторяются:

- а) серийное производство;
- б) массовое производство;
- в) единичное производство

12. Организация производства, это:

а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных целей;

б) сравнение реально достигнутых результатов с теми, которые были запланированы;

в) побуждение исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей;

13. На данном этапе планирования менеджеру предстоит наметить четкую цель и предельный срок ее достижения:

- а) формирование бюджета;
- б) прогнозирование;
- в) выяснение и выбор вариантов развития;
- г) формирование целей

14. Данный вид мотивации персонала осуществляется путем выплаты сотрудникам заработной платы, премий и т.д.:

- а) моральная;
- б) материальная;
- в) социальная

15. Поточная линия, это:

а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных задач;

б) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.

в) совокупность рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса и предназначенных для выполнения строго определенных операций;

Тестирование № 6

1. Структура управления - это:

- а) количество управленческих процедур
- б) количество сотрудников
- в) количество уровней и подразделений в пределах каждого уровня.

2. Основными функциями системы управления персоналом являются:

- а) анализ, планирование, мотивация и контроль;
- б) учет, аудит, планирование, прогнозирование, контроль;
- в) планирование, организация, мотивация, контроль, регулирование;
- г) планирование, прогнозирование, организация, мониторинг, контроль.

3. Физически развитая часть населения, обладающая умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в народном хозяйстве — это:

- а) рабочая сила;
- б) трудовые ресурсы;
- в) трудовой потенциал;
- г) персонал.

4. Работники предприятия, работающих по найму и имеющих трудовые отношения с работодателем — это:

- а) трудовые ресурсы;
- б) человеческие ресурсы;
- в) персонал;
- г) трудовой потенциал.

5. При участии в процессе производства и управления персонал делится на:

- а) руководителей и специалистов;
- б) основной и обслуживающий персонал;
- в) основной, вспомогательный и обслуживающий персонал;
- г) производственный и управленческий персонал.

6. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занятия определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

7. Стиль управления персоналом, который имеет следующие характеристики: «единоличное изъятие воли при наличии управленческих функций у руководителя; формирование руководителем строгого морально-психологического климата в коллективе », носит название:

- а) авторитарный;
- б) автономный;
- в) сопричастный;
- г) консультативный

8. Определите стили управления персоналом в зависимости от категории работников цеха. Укажите соответствие стрелками.

Низкоквалифицированные кадры, неумеющие и нежелающие работать

Демократический стиль
(поддерживающий)

Высококвалифицированный персонал, работающий с желанием и рвением в цехе

Либеральный стиль

Сотрудники, которые готовы работать, но недостаточно знаний и уровня образования

Демократический стиль
(привлечение к управлению)

Персонал, с высокой самооценкой, квалифицированный, но работающий творчески
Авторитарный стиль

9. Отметьте показатели, которые относятся моральным стимулам:

- а) публичное признание;
- б) критическое замечание;
- в) делегирование прав;
- г) денежное вознаграждение;
- д) ценный подарок.

10. Для заполнения табеля учета рабочего времени вам потребуется информация:

- а) о количестве дней и времени работы каждого сотрудника в подразделении, об отпусках и болезни сотрудников
- б) о наличии людей в отпуске, на больничном, о взысканиях сотрудников за текущий месяц
- в) о часовой тарифной ставке рабочих разных категорий и окладах административно-управленческого персонала

11. Выберите вариант, где указаны факторы только внутренней среды вашего предприятия

- а) Цели, экономика, политика
- б) Структура, задачи, научно-технический прогресс
- в) Технология, кадры, организационная культура

12. Для сотрудников вашего структурного подразделения, что из перечисленного относится к категории внутреннего вознаграждения

- а) заработная плата
- б) сама работа
- в) признание окружения
- г) сама карьера

13. Принципом эффективной мотивации для сотрудников вашего подразделения в настоящее время является

- а) моральное вознаграждение
- б) способы удовлетворения способностей через работу
- в) способы формирования потребностей
- д) денежное вознаграждение

14. Структурные связи в организации могут быть

- а) линейные и функциональные
- б) горизонтальные и вертикальные
- в) централизованные и децентрализованные

Типовая спецификация оценочного средства - Практическая работа

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Практическая работа входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для текущей аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. Контингент аттестуемых: обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

3. Условия аттестации: текущий контроль

4. Структура (макет) варианта оценочного средства – практическая работа

Практическая работа № 1

Организация как объект управления.

Цель: Усвоить теоретические аспекты темы, творческое задание.

Ход работы:

1. Сформулируйте миссию следующих организаций различных направлений деятельности и оформите задание в виде следующей таблицы:

- организация в сфере культуры и искусств;
- организация в сфере образования;
- организация в сфере здравоохранения;
- организация в сфере туризма и гостеприимства;
- организация в сфере физической культуры и спорта и др. организации социально-культурной сферы.

№ п/п	Организация	Миссия организации
	Организация в сфере культуры и искусств	
...

Используя следующую таблицу, укажите основные этапы развития организации и их отличительные особенности по ряду признаков.

№ п/п	Этап в развитии организации	Основные цели	Основные задачи	Стиль руководства (преобладающий)	Количественный состав работников	Способы мотивации
	Рождение организации					
...	...					

Используя знания различных признаков, по которым классифицируются организации, указать различные виды организаций.

№ п/п	Признак	Вид организации
-------	---------	-----------------

	По виду собственности	1. Частные организации 2. Государственные организации
...

Укажите основные отличительные особенности различных групп в организации, заполните таблицу.

№ п/п	Наименование групп	Отличительные особенности групп
	Формальные группы	и т.д.
	Неформальные группы	и т.д.

Практическая работа № 2

Анализ факторов внешней среды на деятельность организации

Цель: научиться анализировать факторы внешней среды на деятельность организации путем проведения SWOT-анализа.

Ход работы:

Существуют различные методы исследования и оценки внешней и внутренней среды организации.

В настоящее время наиболее популярным методом анализа внешней и внутренней среды организации является *метод SWOT-анализа*. Применяемый для стратегического анализа метод SWOT – аббревиатура от английских слов:

- сила (strength);
- слабость (weakness);
- возможности (opportunities);
- угрозы (threats).

Метод *SWOT-анализа* является широко признанным подходом, позволяющим провести совместное изучение внешней и внутренней среды. Применяя метод SWOT, удастся установить линии связи между силой и слабостью, которые присущи организации, и внешними возможностями и угрозами. Методология SWOT предполагает сначала выявление сильных и слабых сторон, а также возможностей и угроз, и после этого установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для формирования стратегии организации. А. Томпсон и А.Дж. Стрикленд предложили следующий примерный набор характеристик, заключение по которым должно позволить составить список сильных и слабых сторон организации, а также список возможностей и угроз для нее, заключенных во внешней среде (табл.).

Организация может дополнить каждую из четырех частей списка теми характеристиками внешней и внутренней среды, которые отражают конкретную ситуацию, в которой она находится.

Содержание *SWOT-анализа*

<p>Сильные стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выдающаяся компетентность; - Адекватные финансовые ресурсы; - Высокая квалификация; - Хорошая репутация у покупателей; - Возможность получения экономии от роста объема производства; - Защищенность от сильного конкурентного давления; - Подходящая технология; - Преимущества в области издержек; - Преимущества в области конкуренции; - Наличие инновационных способностей и 	<p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выход на новые рынки или сегменты рынка; - Расширение производственной линии; - Увеличение разнообразия во взаимосвязанных продуктах; - Вертикальная интеграция; - Возможность перейти в группу с лучшей стратегией; - Остановка в развитии у конкурирующих фирм; - Ускорение роста рынка и др.
---	--

<p>возможностей их реализации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверенный временем менеджмент и др 	
<p>Слабые стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нет ясных стратегических направлений; - Ухудшающаяся конкурентная позиция; - Устаревшее оборудование; - Более низкая прибыльность, потому что... - Отсутствие некоторых видов ключевой квалификации и компетентности; - Плохое отслеживание процесса выполнения стратегии; - Внутренние производственные проблемы; - Уязвимость по отношению к конкурентному давлению; - Отставание в области исследований и разработок; - Очень узкая производственная линия; - Слабое представление о рынке; - Конкурентные недостатки; - Низкие маркетинговые возможности; - Неспособность финансировать необходимые изменения в стратегии и др. 	<p>Угрозы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность появления новых конкурентов; - Рост продаж замещающего продукта; - Замедление роста рынка; - Неблагоприятная политика правительства; - Возрастающее конкурентное давление; - Затухание делового цикла; - Возрастание силы торга у покупателей и поставщиков; - Изменение потребностей и вкуса покупателей; - Неблагоприятные демографические изменения и др.

После того, как конкретный список сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз составлен, наступает этап установления связей между ними. Для установления этих связей составляется матрица SWOT, которая имеет следующий вид (табл.).

Слева выделяется два блока (сильные стороны, слабые стороны), в которые соответственно выписываются все выявленные на первом этапе анализа соответствующие характеристики организации. В верхней части матрицы также выделяются два блока (возможности и угрозы) в которые выписываются все возможности и угрозы. СИВ (сила и возможности), СИУ (сила и угрозы), СЛВ (слабость и возможности), СЛУ (слабость и угрозы). На каждом из полей рассматриваются все возможные парные комбинации с выделением тех, которые должны быть учтены при разработке стратегии поведения организации.

Матрица SWOT-анализа

	Возможности	Угрозы
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Сильные стороны: 1. 2. 3.	Поле СиВ (сила и возможности) Максимально использовать	Поле СиУ (сила и угрозы) Устранение угроз
Слабые стороны 1. 2. 3.	Поле СЛвВ (слабость и возможности) Преодоление слабых сторон	Поле СЛуУ (слабость и угрозы) Избежание ситуации

В отношении тех пар, которые были выбраны с поля СИВ, разрабатывается стратегия по использованию сильных сторон организации для того, чтобы получить

отдачу от возможностей, которые появились во внешней среде. Для тех пар, которые оказались на поле СЛВ, стратегия должна быть построена таким образом, чтобы за счет появившихся возможностей попытаться преодолеть имеющиеся в организации слабости. Если пара находится на поле СИУ, то стратегия должна предполагать использование силы организации для устранения угрозы. Для пар, находящихся на поле СЛУ, организация должна вырабатывать такую стратегию, которая позволила бы ей как избавиться от слабости, так и попытаться предотвратить нависшую над ней угрозу.

При разработке стратегии, обычно учитывается, что возможности и угрозы могут переходить в свою противоположность. Так, неиспользованная возможность может стать угрозой, если ее использует конкурент. Или наоборот, удачно предотвращенная угроза может открыть перед организацией дополнительные возможности в том случае, если конкуренты не смогли устранить эту же угрозу.

Выполнение работы

Задание 1. Соберите данные о деятельности известной Вам торговой организации. На основе полученной информации опишите следующие данные:

- наименование организации;
- организационно-правовая форма организации;
- форма собственности;
- юридический адрес;
- вид деятельности.

Задание 2. Определите возможное влияние факторов внешней среды на деятельность вашей организации по следующему алгоритму:

1 этап: Составление списков сильных и слабых сторон, возможностей и угроз. Заполнить ниже представленную форму, аналогичную таблице.

Сильные стороны:	Возможности:
Слабые стороны:	Угрозы:

2 этап: Определение полей пограничных стратегий.

Поле СИВ – каким образом при помощи сильных сторон в максимальной мере использовать имеющиеся возможности.

Поле СЛВ – каким образом за счет возможностей компенсировать слабые стороны компании.

Поле СИУ – каким образом за счет сильных сторон избежать назревающих угроз.

Поле СЛУ – что делать, если события будут развиваться в крайне неблагоприятном направлении?

Заполнить ниже представленную форму, аналогичную таблице .

	Возможности	Угрозы
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Сильные стороны: 1. 2. 3.	Поле СиВ (сила и возможности) Максимально использовать	Поле СиУ (сила и угрозы) Устранение угроз
Слабые стороны 1. 2. 3.	Поле СЛиВ (слабость и возможности) Преодоление слабых сторон	Поле СЛуУ (слабость и угрозы) Избежание ситуации

3 этап: опишите три варианта сценариев:

Оптимистический: что следует делать «в идеале». Каким образом правильно распорядиться ресурсами компании и какие поступления и результаты можно прогнозировать при условии отсутствия неблагоприятных факторов.

Пессимистический: на что следует рассчитывать в худшем случае, если произойдут все реально вероятные неблагоприятные события. Каким образом перераспределять ресурсы и потоки, какие результаты можно прогнозировать.

Реалистический: какими должны быть действия руководства и сотрудников компании при наиболее вероятном стечении обстоятельств.

Практическая работа № 3

Характеристика организации торговли

Цель: научиться определять основные характеристики торговой организации.

Ход работы:

Содержание и последовательность выполнения торговых операций зависит от типа и величины магазина, его технической оснащенности, степени подготовленности к продаже поступивших в магазин товаров и других факторов.

Специализация розничных торговых предприятий предусматривает их разделение по ряду признаков, основным из которых является ассортимент реализуемых товаров.

По этому признаку все магазины можно разделить на три группы:

- 1) продовольственные;
- 2) непродовольственные;
- 3) смешанные.

В свою очередь продовольственные и непродовольственные магазины в зависимости от степени ограничения ассортимента товаров и его полноты можно подразделить на следующие группы:

- *универсальные* - товарный ассортимент включает большое число различных групп продовольственных или непродовольственных товаров;

- *комбинированные* - реализуют товары различных групп, объединенных по потребительским комплексам (товары для детей, женщин, мужчин) или по однородности спроса (диетические продукты, детское питание). К комбинированным магазинам можно отнести и те, которые осуществляют торговлю товарами нескольких (двух-трех) родственных групп (овощи – фрукты, мясо – рыба);

- *специализированные с широким ассортиментом* - предлагают покупателям товары какой-либо одной товарной группы (ткани, одежда);

специализированные с узким ассортиментом - представлена часть какой-либо товарной группы (мужские сорочки, хлопчатобумажные ткани).

Типизация представляет собой систему мероприятий, направленных на отбор рациональных типов магазинов, которые являются экономически эффективными и обеспечивают высокое качество обслуживания населения.

Наиболее распространенными типами розничных торговых предприятий в настоящее время являются следующие:

Гипермаркет – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары универсального ассортимента преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 5 тыс. кв.м. Они торгуют как предметами роскоши, так и товарами широкого потребления с акцентом на основные потребительские товары и пищевые продукты.

Универсам (супермаркет) – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары универсального ассортимента и непродовольственные товары регулярного спроса преимущественно в форме самообслуживания, торговой площадью от 400 м².

Гастроном – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары универсального ассортимента с преобладанием в нем гастрономических продуктов

при индивидуальном обслуживании покупателей в зале, оборудованном прилавками, торговой площадью от 400 м²

Магазин «Продукты» (минимаркет) – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары узкого ассортимента, основные из которых хлеб, кондитерские товары, гастрономия, винно-водочные изделия, пиво, безалкогольные напитки. Это магазины с индивидуальным обслуживанием через прилавок, торговой площадью от 18 м².

Универмаг – магазин, имеющий торговую площадь при размещении в городах от 3500 м² (в сельской местности – от 650 м²), предлагающий универсальный ассортимент непродовольственных товаров и использующий различные методы торгового обслуживания покупателей (самообслуживание, по образцам, по каталогам, через прилавок обслуживания и др.).

Универмаг «Детский мир» – предприятие розничной торговли, осуществляющее реализацию непродовольственных товаров универсального ассортимента для детей и применяющее различные методы торгового обслуживания покупателей, с торговой площадью от 2500 м².

Торговый дом – предприятие розничной торговли, реализующее товарные комплексы предметов туалета и гардероба для женщин и мужчин (одежда, обувь, ткани, галантерея, парфюмерия), использующее различные методы торгового обслуживания покупателей, торговой площадью от 1000 м².

Магазин «Промтовары» – предприятие розничной торговли, реализующее непродовольственные товары узкого ассортимента, основные из которых швейные и трикотажные изделия, обувь, галантерея, парфюмерия, торговой площадью от 18 м².

Магазин «Товары повседневного спроса» – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары частого спроса, организованное преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 100 м².

Комиссионный магазин – предприятие розничной торговли, осуществляющее продажу товаров, принятых от организаций или отдельных лиц на комиссионных началах, чаще всего с помощью индивидуального обслуживания продавцами.

Типы торговых предприятий постоянно изменяются и совершенствуются под влиянием процессов, происходящих в экономике страны, научно-технического прогресса, социальных и других факторов.

Форма организации розничной торговли – система элементов построения розничной торговли на основе определенных принципов, характеризующихся стратегическими подходами собственников к использованию определенных видов розничной торговой сети, методов продажи, политики ценообразования, к организации обслуживания, размещению точки продажи и планировочного решения внутреннего устройства.

Метод продажи товаров определяется совокупностью приемов и способов реализации товаров покупателям.

Формы продажи товаров разделяют на *магазинные* и *внемагазинные* (рис.).

Услуга розничной торговли — результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при приобретении товаров по договору купли-продажи.

Услуги розничной торговли включают в себя:

- реализацию товаров;
- оказание помощи покупателям в совершении покупок и при их использовании;
- информационно-консультационные услуги;
- создание удобств покупателям.



Современные формы розничной торговли

Выполнение работы

Задание 1. На примере выбранной вами в предыдущей работе организации определить и дать характеристику:

- Вид торговли –
- Специализация и тип магазина –
- Форма и методы организации торговли –
- Группа реализуемых товаров –
- Потребители –
- Конкурентные преимущества –

Задание 2. Дайте характеристику ассортимента товаров по видам.

Задание 3. Дайте характеристику услуг торговли по видам, оказываемых организацией.

Задание 4. Внесите предложения по усовершенствованию ассортимента товаров и услуг

Практическая работа № 4

Изучение порядка реализации товаров и оказания услуг торговой организацией

Цель: характеристика порядка реализации товаров и оказания услуг торговой организацией.

Ход работы:

Правила реализации товаров в предприятиях торговли установлены гл. 8 СП 2.3.6.1066-01, а также гл. III письма Роскомторга от 17.03.1994 N 1-314/32-9.

На все реализуемые товары предприятие торговли должно иметь сертификаты (декларации о соответствии), выданные или признанные уполномоченным на то органом, нормативно-техническую документацию, удостоверяющие качество товаров, их безопасность для жизни и здоровья людей, и обеспечивать соответствие реализуемых товаров требованиям указанных документов, а также источники их поступления.

К моменту открытия предприятие должно быть подготовлено к работе: товары снабжены четко оформленными ярлыками цен, обновлена их выкладка, подготовлены соответствующий инвентарь и упаковочные материалы, контрольно-кассовые машины.

Продажа товаров в предприятии торговли производится всем гражданам на общих основаниях. Льготы в торговом обслуживании отдельным группам населения предоставляются на основании законодательных актов Российской Федерации, а также на основании решений местных органов исполнительной власти.

В соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и основами гражданского законодательства предприятие торговли несет ответственность за качество реализуемых товаров. Запрещается продажа товаров с истекшими сроками годности, хранения, реализации, не соответствующих требованиям к качеству, стандартам.

В ст.20 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ предусмотрены требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их реализации.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (п. 35 Постановления Правительства РФ от 19 января 1998 года N55). Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

При отпуске покупателям нефасованных пищевых продуктов продавец использует инвентарь (щипцы, лопатки, совки, ложки и др.). Нерасфасованные жидкие и полужидкие товары отпускаются в посуду покупателей по весу или с применением стандартной мерной емкости. При отпуске жидких пищевых продуктов не допускается сливать продукты обратно из посуды покупателя в общую тару (8.14. СП 2.3.6.1066-01).

В соответствии с л. 8.24. СП 2.3.6.1066-01 в организациях торговли запрещается реализация продукции:

- 1) Без наличия качественного удостоверения (для продукции российского производства), сопроводительных документов, подтверждающих их происхождение, качество и безопасность;
- 2) С нарушением целостности упаковки и в загрязненной таре, без этикеток (или листов-вкладышей);
- 3) При отсутствии необходимых условий для соблюдения температурных и влажностных условий хранения;
- 4) Домашнего приготовления;
- 5) С истекшими сроками годности;
- 6) Нерасфасованной и неупакованной, кроме групп продуктов, определенных законодательством Российской Федерации;
- 7) Без наличия на этикетке (листе-вкладыше) информации, наносимой в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормативной и технической документации;
- 8) В грязную тару покупателя и печатную макулатуру.

Продажа товаров, облагаемых акцизами, перечень которых утверждается правительством, производится только при наличии лицензии на право торговли такими товарами, выдаваемой лицензионными службами в установленном порядке. Список подакцизных товаров см. в ст. 181 Налогового кодекса Российской Федерации.

В торговых залах продовольственных магазинов должны быть установлены на доступном для покупателей месте контрольные весы, контрольные мерные кружки, мензурки, овоскоп.

Продажа товаров повседневного спроса детям производится только в том случае, если они способны самостоятельно совершать покупку и рассчитываться за купленный

товар. Запрещается продажа несовершеннолетним лицам алкогольных напитков, пива, табачных изделий.

При продаже товаров наборами, скомплектованными в торговом предприятии, покупатель вправе потребовать, а продавец не вправе отказать в продаже отдельных товаров из набора (кроме наборов фабричного изготовления).

Предприятие обязано выдавать покупателю вместе с покупкой отпечатанный контрольно-кассовой машиной чек за покупку, а также товарный чек (по желанию покупателя), подтверждающий исполнение обязательств по договору купли - продажи между покупателем и данным предприятием.

Продовольственные товары, купленные в розничной торговой сети, обмениваются в случае установления скрытых дефектов (кислотность, жирность, бактериологическое обсеменение, наличие посторонних примесей, солей тяжелых металлов, пустоты на разрезе и др.), несоответствия наименованию или сорту, по которым они были проданы.

Неоплаченный товар может храниться на контроле не более одного часа. В отдельных случаях этот срок может быть продлен администрацией предприятия до двух часов.

Покупателям должна быть предоставлена возможность оставить на хранение оплаченные крупногабаритные и тяжеловесные товары на срок не более суток. Эти товары с табличкой «продано» хранятся по сохранной квитанции отдельно от непроданных товаров без взимания платы за их хранение.

Выполнение работы:

Задание 1. Опишите порядок и способы организации продаж определенного товара, реализующего выбранным вами магазином, и оказания услуг вашей организацией.

Задание 2. Выделите особенности реализации этой группы товаров.

Задание 3. Пользуясь приведенной ниже таблицей, оцените выбранный вами магазин и качество предлагаемого обслуживания.

Параметры	Оценка магазина
Внешний вид: - цветное оформление (цветовая гамма, состояние здания и его фасада) - чистота стекол витрин - оформление витрин - освещенность <i>Добавьте другие признаки по своему усмотрению</i>	
Внутренняя атмосфера: - приветствует ли персонал тех, кто заходит в магазин; - проявляют ли работники дружелюбие на невербальном уровне; - можно ли считать, что расположение товара на прилавках и витринах помогает покупателю сделать выбор; - приемлемы ли принятые в магазине стандарты (например, размер и оформление примерочных); - эффективно ли кассовое обслуживание; <i>Добавьте другие характеристики по своему усмотрению</i>	

Практическая работа № 5

Изучение услуг розничной торговли

Цель: Изучить услуги розничной торговли.

Ход работы:

Задание 1. Изучите по нормативным документам содержание услуг в магазине. Заполните предлагаемую таблицу.

Классификация услуг розничной торговли

№ п/п	Услуги торговли	Содержание услуг
1.	Реализация товаров	
2.	Оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании	
3.	Информационно – консультационные услуги	
4.	Создание удобств покупателям	

Задание 2. Изучите Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 "Правила продажи отдельных видов товаров".

- 1) Укажите общие правила оформления ценников.
- 2) Перечислите товары, которые имеют особенности в оформлении ценников, укажите эти особенности.
- 3) Отнесите нижеуказанные услуги к основным или дополнительным. Результаты оформите в таблице.

Основные и дополнительные услуги розничного торгового предприятия

Название услуги	Укажите, основная или дополнительная услуга
Упаковка товаров	
Нарезка гастрономических товаров	
Хранение сумок, портфелей и т.п., переданных покупателями персоналу предприятия при входе в торговые залы	
Хранение неоплаченного товара на контроле не более одного часа.	
Возможность оставить на хранение оплаченные крупногабаритные и тяжеловесные товары на срок не более суток	
Временное хранение оплаченных крупногабаритных и тяжеловесных товаров на срок до 3-х суток;	
Хранение недовольственных товаров до оплаты от 1 до 2 часов;	
Погрузка тяжелых и крупногабаритных изделий на автотранспортное средство покупателя, если вывоз товара покупатель осуществляет самостоятельно;	
Комплектование и оформление подарочных наборов;	
Доставку товаров покупателям на дом или иное, указанное покупателем, место;	

Сборка, установка и подключение сложнотехнических товаров;	
Сборка, установка и подключение товаров в тех случаях, если техническими требованиями не предусмотрены условия об обязательном участии соответствующего специалиста (например, подключение холодильника).	

Задание 3. Изучить классификацию дополнительных услуг по степени связи с процессом продажи, заполнить таблицу, указав по 3 примера для каждой группы:

Дополнительные услуги розничного торгового предприятия

I. Связанные с продажей конкретных товаров		II. Не связанные непосредственно с продажей конкретных товаров
Оказываемые в процессе продажи	Осуществляемые в процессе послепродажного обслуживания	

Практическая работа № 6

Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL

Цель: Оценивать качество торгового обслуживания.

Ход работы:

Задание 1. Составить анкету для проведения социологического опроса с целью оценки качества торгового обслуживания методом SERVQUAL. Анкета должна содержать 22 вопроса (единичных показателя), сгруппированных в 5 групп:

- осязаемости (*tangibles*).
- надежности (*reliability*);
- отзывчивости (*responsiveness*);
- убедительности (*assurance*);
- сочувствию (*empathy*).

Показатели качества для оценки торговой услуги

№п/п	Критерии качества (групповой показатель)	Единичные показатели качества
1.	Надежность	
2.	Отзывчивость	
3.	Материальность, осязаемость	
4.	Убедительность, уверенность	
5.	Сопереживание	

Задание 2. Провести социологический опрос, в котором респонденты должны оценить качество торговой услуги по пятибалльной до посещения магазина (ожидание) и после посещения магазина (восприятие).

Оценка показателей качества торговой услуги

№п\п	Показатели качества	Ожидание (Е)	Восприятие (Р)
		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Задание 3. Обработать результаты анкеты и определить общий показатель качества (Q). Результаты оформить в виде таблицы 4.

Методика определения общего показателя качества(Q):

1.определить среднее значение ожидания и восприятия по всем анкетам (каждого из 22 показателей);

2.определить единичный коэффициент качества (по каждому из 22 показателей) по формуле:

$$Q_i = P_i - E_i$$

3. найти средний групповой коэффициент качества

4. найти общий показатель качества.

Оценка качества торговой услуги методом SERVQUAL

Показатели качества торговой услуги		Ожидание (по всем анкетам) (Е)	Восприятие (по всем анкетам) (Р)	Единичный коэффициент качества Q=P-E
Групповой показатель качества	Единичный показатель качества			
Надежность	1 2 3 4 5			
Средний показатель надежности	— N _j			
Отзывчивость				
Средний показатель отзывчивости	— O _j			
Материальность, осязаемость				
Средний показатель материальности, осязаемости	— M _j			
Убедительность, уверенность				
Средний показатель убедительности, уверенности	— Y _j			
Сопереживание				
Средний показатель сопереживания	— C _j			

Общий показатель качества				
---------------------------	--	--	--	--

Задание 4. Сделать выводы и внести соответствующие предложения в совершенствование качества обслуживания.

Практическая работа № 7

Управление торгово-технологическим процессом в розничных организациях

Цель: изучение торгово-технологического процесса и составление планировки торговой организации.

Ход работы:

Торгово-технологический процесс — последовательность операций, обеспечивающая процесс купли-продажи товаров и товародвижения. Торгово-технологический процесс в магазине представляет собой комплекс взаимосвязанных торговых (коммерческих) и технологических операций и является завершающих стадией всего торгово-технологического процесса товародвижения.

Операции торгово-технологического процесса можно классифицировать по степени участия в нем покупателей на торговые и технологические.

Торговый процесс (с участием покупателей) включает изучение спроса населения, формирование ассортимента, продажу товаров и обслуживание покупателей.

Технологический процесс (без участия покупателей) обеспечивает доработку и обработку товарных потоков начиная с поступления в магазин и заканчивая их полной подготовкой к продаже. Технологический процесс включает: транспортировку и разгрузку товаров; приемку поступающих товаров по количеству и качеству; хранение товаров; подготовку к продаже; выкладку на торговом оборудовании; внутримагазинное перемещение.

По значимости все операции торгово-технологического процесса делят на основные и вспомогательные.

К **основным операциям** относятся продажа товаров и обслуживание покупателей. Сюда входят: показ товара, консультации, организация покупательских потоков и информация о товаре, отбор, взвешивание, упаковка, расчет с покупателями, оказание различных услуг.

Вспомогательные операции способствуют осуществлению основных операций. К ним относятся: приемка товаров по количеству и качеству; хранение товаров; подготовка товаров к продаже; доставка товаров в торговый зал; выкладка товаров в торговом зале.

По объему операций структура торгово-технологического процесса, последовательность выполнения различных операций зависят от степени хозяйственной самостоятельности торгового предприятия, применяемого метода продажи товаров, формата магазина и других факторов (рис.).

Магазин должен располагать комплексом помещений, необходимых для рационального функционирования торгово-технологического процесса. Состав и размеры помещений зависят от типа магазина и его общей площади.

Совокупность помещений магазина в соответствующей их взаимосвязи составляет его технологическую планировку



Структура и последовательность выполнения операций торгово- технологического процесса на торговом предприятии

По функциональному назначению помещения подразделяют на следующие группы:

- 1) торговые;
- 2) для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже;
- 3) подсобные;
- 4) административно-бытовые;
- 5) технические.

Взаимное расположение основных групп помещений магазина должно быть таким, чтобы между ними обеспечивалась технологическая связь, способствующая перемещению товаров кратчайшими путями, исключались пересечения движения потоков товаров и покупателей.

Таким образом, при осуществлении планировки помещений магазина необходимо соблюдать следующие *основные требования*:

- 1) разгрузочные (платформы или помещения) должны примыкать к помещениям для приемки товаров;
- 2) помещения для приемки следует располагать так, чтобы обеспечивались кратчайшие связи между ними и помещениями для хранения товаров, а также торговыми залами, если товары поступают в таре-оборудовании;
- 3) помещения для хранения товаров не должны быть проходными, их размещают в непосредственной близости от помещений для подготовки товаров к продаже;
- 4) помещения для хранения товаров и подготовки их к продаже должны быть связаны с соответствующими отделами торговых залов и располагаться на одном уровне;

5) служебные и бытовые помещения располагают таким образом, чтобы обеспечивалась необходимая связь между этой группой помещений и другими помещениями;

6) взаимное расположение служебных и бытовых помещений определяется их функциями (например, должна быть обеспечена связь между помещениями для отдыха и приема пищи).

Размещение помещений и их планировка должна быть направлена на обеспечение максимальных удобств для покупателей при отборе и покупке ими товаров, рациональное осуществление всех торгово-технологических операций на основе широкого внедрения современного торгово-технологического оборудования. Планировка помещений магазина должна обеспечивать нормальные условия работы персонала, высокий уровень производительности труда работников. Устройство и размещение помещений должны быть подчинены требованиям сохранности товарно-материальных ценностей на торговых предприятиях.

Торговый зал – часть торговой площади, на которой осуществляется продажа товаров. Устройство и планировка торгового зала должны разрабатываться с учетом следующих требований:

1) обеспечения рациональной организации торгового процесса, движения покупательских и товарных потоков;

2) создания условий для механизации трудоемких процессов;

3) удобного для покупателей размещения входов, выходов, секций (отделов), торгового оборудования;

4) эффективного использования площади торгового зала при размещении торгового оборудования;

5) обеспечения рационального размещения и максимальной видимости выложенных товаров;

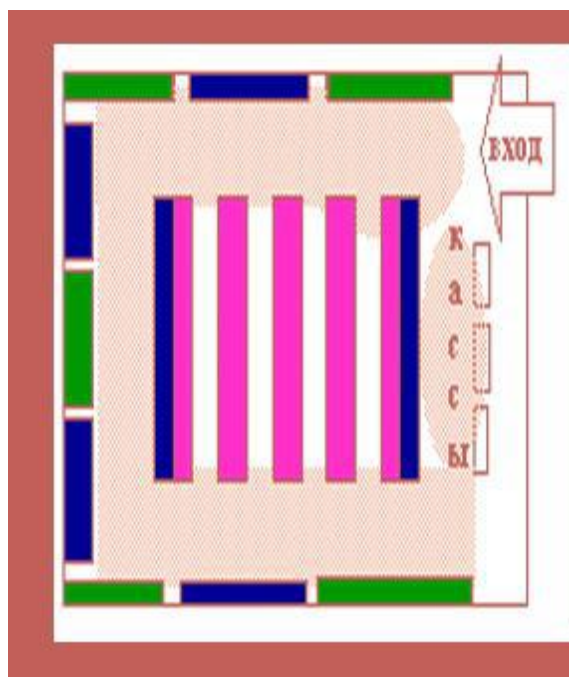
6) создания условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания.

Наиболее распространенными являются торговые залы прямоугольной конфигурации с пропорциями сторон от 1:1 до 1:3. Подобная конфигурация торгового зала обеспечивает оптимальные условия для организации продажи товаров такими современными методами, как самообслуживание, продажа товаров по образцам.

При планировке торгового зала важную роль играет правильная организация потоков покупателей, которая зависит от размещения входов и выходов, расстановки торгового оборудования и расположения контрольно-кассового узла.

Различают следующие основные варианты технологических *планировок торгового зала*: линейную, боксовую, смешанную.

Выбор соответствующего варианта технологической планировки осуществляется с учетом размеров и конфигурации торгового зала, ассортимента реализуемых товаров и методов их продажи (рис



Планировка магазина

Выполнение работы:

Задание 1. Составьте схему внутренней планировки анализируемого магазина, выделив место продажи выбранного вами товара.

Задание 2. Укажите факторы, которые помогут определить местоположение в магазине сопутствующих категорий товаров согласно вашему ассортименту (на примере выбранного вами товара).

Задание 3. Перечислите ваши управленческие решения по предотвращению потерь товарно-материальных ценностей в вашей торговой организации.

Практическая работа № 8

Изучение устройства и технологической планировки магазинов

Цель: изучить устройства планировки магазинов.

Ход работы:

1. Изучить нормативно-правовую и нормативно-техническую базу, регламентирующую требования к устройству и проектированию магазинов.
2. Ознакомиться с вариантами общих планировок торговых предприятий, расположением основных помещений.
3. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания в области рационального построения розничных магазинов (планировка, устройство, расчет торговой и неторговой площади, размещение товаров в торговом зале и др.).

Типовые ситуационные задачи

Вариант 1

Торговое предприятие «Эдем» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –5520 кв.м, торговая –3860 кв.м., магазин имеет форму сильно вытянутого прямоугольника, оборудование размещено продольным способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задания.

1. Дайте характеристику магазина, укажите тип магазина и специализацию.
2. Оцените эффективность планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы

«вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	1,9 * 1,2	62	4
Стол – прилавки	1,2 * 1,5	29	-
Стол упаковки	1,2 * 2,8	20	
Горки пристенные	0,8 * 1,8	94	5
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	11	-

Вариант 2

Торговое предприятие «Алиготе» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –2400 кв.м, торговая –1100 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено способом «радиальная решетка». Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите тип магазина и его специализацию.
2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	1,9 * 1,2	62	4
Стол – прилавки	1,2 * 1,5	29	-
Горки пристенные	0,9 * 1,5	104	5
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	7	-

Вариант 3

Торговое предприятие «Марс» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –370 кв.м, торговая –250 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено поперечным способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.
2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь	Количество	Количество полок
------------------	-----------------	------------	------------------

	единицы оборудования	единиц	в оборудовании
Стеклянные витрины	0,9 * 1,2	25	3
Столы– прилавки	1,2 * 0,5	20	-
Горки пристенные	1,7 * 0,7	49	4
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	5	
Столы упаковочные	1,8*0,5	5	-

Вариант 4

Торговое предприятие «Эдельвейс» осуществляет розничную продажу женской одежды. Описание магазина: общая площадь магазина –820 кв.м, торговая –460 кв.м., магазин имеет форму сильно вытянутого прямоугольника, оборудование размещено боксовым способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.

2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.

3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	0,9 * 1,2	60	3
Столы– прилавки	1,2 * 0,5	20	-
Примерочные	1,2 * 2,2	5	
Горки пристенные	0,8 * 0,5	10	4
Кассовые кабины	0,8*1,5	2	-

Вариант 5

Торговое предприятие «Амур» осуществляет розничную продажу электробытовых товаров. Описание магазина: общая площадь магазина –95 кв.м, торговая –70 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено смешанным способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.

2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.

3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид	S_i – площадь	Количество	Количество полок
------------	-----------------------------------	-------------------	-------------------------

оборудования	единицы оборудования	единиц	в оборудовании
Витрины	0,9 * 1,2	14	3
Столы– прилавки	1,2 * 0,5	13	-
Столы упаковочные	1,2 * 1,8	8	
Горки пристенные	0,8 * 0,5	5	5
Кассовые кабины	1,8*1,5	2	-

Практическая работа № 9

Цикл менеджмента

Цель: Ознакомить студентов с основными функциями управления.

Ход работы:

Основными функциями управления предприятием являются: перспективное и текущее планирование; организация и регулирование; мотивация и координирование; контроль и учет. Таким образом, основа управленческой деятельности - это выполнение менеджером четырех общих функций, которые составляют так называемый цикл менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.

Цикл - совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени. В процессе производства продукции цикл менеджмента обычно осуществляется непрерывно и имеет тенденцию к возобновлению.

Внимательно прочитайте практические ситуации и с помощью учебника, конспекта, интернет ресурсов ответьте на поставленные вопросы.

Практическая ситуация № 1.

Структура компании. В структуре фирмы кроме головного офиса работают региональные отделения, в составе которых обычно по одному отделу продаж и аренды.

Отделения имеют достаточную независимость, самостоятельность в рекламной, кадровой стратегии, маркетинге. Пакет договоров единый, затратная часть определяется из центра, финансовые потоки централизованы, хотя каждое отделение развивается в меру собственных финансовых возможностей.

Оформление всех сделок происходит тоже в головном офисе. Там есть банковский депозитарий, нотариусы, созданы все другие необходимые условия для работы. Основные функции генерального директора как менеджера. Генеральный директор считает себя скорее директором по связям с общественностью, представителем в общественных государственных организациях и в какой - то степени консультантом для руководителей подразделений. Непосредственное оперативное управление работой осуществляют руководители отделов. Однако не реже, а обычно чаще, чем один раз в месяц, генеральный директор с каждым из них анализирует результаты работы подразделения и как консультант подсказывает, что следует сделать или поправить. Работа в компании организована таким образом, что любой руководитель отдела больше генерального директора заинтересован в увеличении доходов своего подразделения, поскольку его заработок напрямую зависит от результатов труда его подчинённых и умения руководителя организовывать их работу.

Ещё одна функция генерального директора – умение перегруппировать трудовые ресурсы компании. Стратегия руководства людьми состоит не в умении увольнять, а найти каждому сотруднику свою должность. Организация работы с кадрами. Стратегия кадровой работы состоит в постоянном повышении квалификации сотрудников компании. Компания неохотно берёт людей на руководящие должности со стороны. Если всё же такая ситуация возникает, то это скорее вынужденная мера. Все руководители отделов

продаж жилья на вторичном рынке, на которые приходится основная часть оборота компании, начинали с должности стажёра. Соответствие руководителя корпоративной культуре компании является основой её успеха.

В штате агентства работает профессиональный астролог, кандидат физико-математических наук. Генеральный директор лично консультируется у ректора Академии астрологии. С астрологами агентство работает уже несколько лет. Сотрудники, принимаемые на работу на руководящие должности, проходят обязательную консультацию и согласование астрологов.

Ответьте на вопросы:

1. Постарайтесь обобщить опыт работы компании. Что в её деятельности представляется вам наиболее важным?
2. Не ограничивает ли круг своих обязанностей генеральный директор?
3. Должен ли менеджер такого уровня, как генеральный директор, ограничиваться лишь консультированием руководителей отделов, предоставив им полную самостоятельность в оперативной работе подразделений?
4. Согласны ли вы с необходимостью участия астролога в работе по подбору и расстановке кадров

Практическая ситуация № 2.

С.В.Кравченко в 30 лет защитил докторскую диссертацию в области прикладной механики и машиностроения. Занимая должность ведущего научного сотрудника Российской академии наук, работал научным консультантом в США, странах Европы и Азии. В 1992 г. он был назначен на пост регионального президента компании «Боинг» (США) в России и странах СНГ. Компания «Боинг» — крупнейший в мире производитель ракетносителей, телекоммуникационных спутников, гражданских и военных самолетов; занимает лидирующие позиции в области противоракетной обороны, пилотируемых полетов и услуг по запуску космических аппаратов. Совокупный доход компании составляет более 52 млрд. долл. Представляет интерес опыт работы С. В. Кравченко — российского топ-менеджера во всемирно известной американской корпорации. В 1994 г. под его руководством было реализовано предложение от компании «Боинг» о создании в России научно-технического центра. Ему удалось должным образом представить американцам российские научные аэрокосмические знания и опыт. Научно-технический центр существует и в настоящее время, это самый большой центр американской компании за пределами США. Следующим проектом С.В.Кравченко стало создание в 1998 г. конструкторского центра компании «Боинг» в России.

За истекший период сотрудникам центра удалось выполнить большое количество интересных проектов, включая строительство Международной космической станции, проект по запуску искусственных спутников Земли «Морской старт», организацию кроссполярных маршрутов.

Далее приведены используемые С. В. Кравченко основные подходы к организации производственной деятельности и работе с персоналом. Организация работы. В конструкторском центре работает около 100 штатных сотрудников. Остальные 1 000 инженеров, 450 ученых и 250 программистов работают в российских самолетостроительных компаниях, космическом центре, частных инженерно-сервисных фирмах. Эти компании ежегодно получают многомиллионные заказы и платят своим сотрудникам хорошую заработную плату, достаточную для того, чтобы люди оставались работать на предприятиях. Такой команды нет ни в одной американской компании, работающей за пределами США. Все инженеры имеют возможность поехать на стажировку за границу, освоить новейшие методы проектирования, научиться всему тому, чему они не могли научиться в России, и приложить свое образование, знания и российскую традицию для того, чтобы строить самые современные самолеты, а главное у них есть перспектива дальнейшего профессионального роста.

Работа с кадрами. В работе с персоналом есть несколько основных составляющих. Первая составляющая — харизматическое лидерство. Нужно искренне верить в перспективу работы и заражать этой верой людей. Вторая составляющая — подбор лидеров высочайшего уровня. Набирать таких людей со стороны все труднее, поэтому они повышают свою квалификацию в компании. Все директора конструкторского центра от одного года до двух лет работали в США. Они американизировались и вернулись оттуда в несколько раз более сильными. Для дальнейшего развития компании необходимо больше менеджеров, имеющих опыт работы и на Западе, и в России. Нужны менеджеры, которые умеют продавать самолеты. Подготовка каждого такого специалиста занимает очень много времени. Третья составляющая — забота о кадрах низшего звена. Необходимо создать такие условия, которые могли бы привлекать и готовить инженеров и ученых. Менеджер должен быть заинтересован в том, чтобы 100 —150 хороших инженеров ежегодно приходили в компанию. Отношение к делу действительно очень важно. Нужно брать тех, кто горит желанием научиться и хочет работать. Качества менеджера. Есть несколько критериев успешного человека как в жизни, так и в работе. Первый критерий — человеку должно быть очень интересно то, что он делает. Вторым критерием — должна быть вера в себя, т. е. абсолютная уверенность в том, что можно научиться чему угодно.

Необходимо уметь учиться, впитывать информацию, анализировать ее и применять на практике. Необходим опыт, который позволяет учиться новому достаточно быстро. Третьим критерием — непосредственно менеджеру нужно творчески относиться к делу и научить своих сотрудников творить. Все, что делает менеджер, он делает не один. У него должна быть эффективно работающая команда — люди, которые абсолютно преданы делу. В таком сложном бизнесе, как авиация и космос, никто отдельно взятый не знает всего, но если менеджер создает сильную команду, она может достичь больших успехов.

Ответьте на вопросы:

1. В чем состоит основная причина успешной деятельности российского топ-менеджера?
2. Насколько соответствуют вашим представлениям о работе с кадрами методы С.В.Кравченко?
3. Можно ли утверждать, что залогом эффективной работы российского конструкторского центра компании «Боинг» является личность ее руководителя?

Практическая работа № 10

Современные подходы в менеджменте и функции управления.

Цель: Приобрести навыки применения научных подходов и принципов менеджмента к практике управления

Ход работы:

Внимательно прочитайте текст и выполните задание.

1. В книге А. Файоля сформулированы 14 принципов менеджмента. В их числе стабильность персонала, централизация, скалярная цепь. В чем сущность данных принципов? Каково значение их для современной практики управления?
2. В чем состоит сущность принципов единства распорядительства и единства руководства?
3. На ряде российских предприятий руководители функциональных подразделений руководят деятельностью подчиненных по реализации целей, стоящих перед данными подразделениями, что отражено в положении о них. 17 Вместе с тем данные положения не предоставляют каких-либо существенных прав руководителям поощрению и показанию подчиненных. Укажите, какой принцип управления нарушается в результате этого? Какие возможны нежелательные последствия этого?
4. Руководствуясь научным принципом управления, менеджер при делегировании подчиненному работ (задач) должен передавать ему необходимые (выбрать требуемое) а) ответственность; б) власть; в) полномочия

5. Объяснить: какие принципы управления и в чем нарушены в следующих ситуациях: - к разработке программы технического перевооружения предприятия не были привлечены рабочие коллектива - специалисты предприятия часто выполняют те виды работ, которые требуют меньшей квалификации; - в процессе деятельности принимаются такие решения, в которых основное внимание уделяется задачам, обязанностям, ответственности, причем в сочетании с угрозой применения жестких санкций. Как правило, правам и необходимым для осуществления деятельности средствам в них уделяется мало внимания. - деятельность подразделений предприятия не увязана единым распорядком рабочего дня.

6. Руководствуясь каким известным принципом управления, менеджер регулярно контролирует соотношение результатов деятельности предприятия и затрат на управление им?

7. Каких конкретных действий требует от руководителей соблюдения принципа устойчивости к воздействию факторов внешней среды?

Практическая работа № 11

Упражнение по рассмотрению вариантов управленческих решений.

Цель: Приобретение студентами практических навыков выработки и принятия эффективных управленческих решений.

Ход работы:

Задания: Индивидуальное выполнение. Ранжирование указанных предметов в соответствии с их значимостью. Заполнение таблицы: «Оценка участия членов группы в обсуждениях и выработки решений»

Имя	Слушает	Задаёт вопросы	Высказывает мнение	Дает идею	Выражает несогласие

Практическая работа № 12

Анализ действия руководителя и подчиненных.

Цель: Усвоить принципы психологических взаимоотношений руководитель – подчиненный. Проанализировать приемы положительного влияния на подчиненных.

Ход работы:

Задания

1. Изучите способы влияния руководителя на подчиненных. Назовите сильные и слабые стороны убеждения.

2. Изучите способы положительного влияния руководителя на подчиненных. Каждому менеджеру необходимо знать, что, используя любые способы влияния на подчиненных, следует руководствоваться своего рода Кодексом делового поведения и нормами служебной этики (нормы и правила поведения, основывающиеся на общественном мнении и традициях). В любом случае влияние не должно вызывать у подчиненного чувства раздражения, ненависти, досады и стресса. В этом смысле можно предложить следующие приемы положительного влияния на подчиненных.

Ситуация.

"Подавление" собеседника выдержкой и спокойствием. Если в разговоре с Вами собеседник нервничает и повышает голос, отвечайте на его бурные "атаки" ровным, спокойным и, главное, доброжелательным тоном (иногда с легкой иронией) и Вы скоро увидите, как Ваш собеседник перейдет на нормальный и спокойней тон, при котором гораздо легче решать все вопросы и проблемы. Не теряйте душевного равновесия из-за мелочей. ("Не позволяйте мухе выбить вас из седла." Д. Карнеги.) Концентрированное внимание на одном из подчиненных. Заставьте себя сосредоточить свое внимание на ком-

нибудь! из Ваших подчиненных, желательно на том, кто занимает самую низшую должность. Понаблюдайте за ним, постарайтесь! представить себе, что он думает, какие у него заботы, интересы, желания, поинтересуйтесь его судьбой - и Вы неожиданно для себя почувствуете живой интерес к этому человеку. И тогда Вам будет легко общаться с ним на неформальной основе, вскоре Вы обнаружите доверие со стороны этого человека. Но самое главное - Вы почувствуете моральную удовлетворенность самим собой. "Насилие" над собственным мнением. Заставьте себя в подчиненном, которого Вы почему-то недолюбливаете или даже терпеть не можете, найти какие-то положительные качества. Постарайтесь убедить себя, что Вы до сих пор имели ошибочное мнение о нем, даже если для этого у Вас самые веские основания. Если Вы этого достигнете, у Вас будет взаимопонимание с этим человеком. Неожиданное решение. Чего обычно ожидает подчиненный? Наказания. А как относится руководитель к недобросовестному, неисполнительному или отстающему работнику? Конечно же, с неприязнью и недоверием. Эти ответы являются аксиомами. Откажитесь от них. Особенно в тех случаях, если подчиненный смирился с положением "неудачника" и не ждет от Вас доброго слова, не говоря уже о доверии. Окажите ему временное предпочтение перед другими. Дайте ему ответственное поручение. Сделайте это гласно, высказав уверенность в том, что он его выполнит. Большой воспитательный заряд несут такие решения, которые окрыляют подчиненного. К таким решениям прибегал Макаренко: он доверял материальные ценности тому, кому, казалось бы, никак нельзя доверять, - бывшему вору. Но предпринимать такие рискованные мероприятия можно лишь тогда, когда Вы сумеете затронуть душу человека таким доверием, которое превосходит страх риска. Авансированная похвала. Дав подчиненному задание и не будучи уверенным в его выполнении, можно похвалить подчиненного, сказав, что никому другому Вы не можете поручить столь ответственное задание. Через некоторое время Вы убедитесь, что Ваша похвала авансом попала в цель: подчиненный будет старателен. "Поставьте себя на мое место". Нет, пожалуй, более простого приема, чем этот. Самый простой, человечески доступный способ проникновенного доказательства своей правоты это принудить собеседника, выразившего в чем-либо несогласие с Вами, стать на ваше место в качестве официального лица или в качестве порядочного, честного человека. Тогда спорящий быстро поймет, что решить в его пользу вопрос либо невозможно (в связи с ограниченными правовыми компетенциями руководителя), либо противоправно, безнравственно. Здесь особое место играет рефлексия - размышление (рассуждение) за другого человека, способность мысленно поставить себя в психологическую ситуацию другого человека, думать как бы за него, рассуждать "с его точки зрения", решать, став на его место, задавая себе ситуации, будучи на его месте. Способность рефлексировать в себе образ мыслей, суждения других людей - показатель высокой культуры мышления руководителя. Одни менеджеры с легкостью и удовольствием применяют в управленческой деятельности различные способы положительного влияния на подчиненных, другие это делают с большим трудом, а третьим часто сделать просто не удается, что в определенной мере связано с темпераментом и характером личности менеджера.

Практическая работа № 13

Коммуникативность и управленческое общение.

Цель: Научиться составлять этап коммуникационного процесса и определять барьеры, препятствующие коммуникации.

Ход работы:

Задание 1. Составьте и проанализируйте этап коммуникационного процесса по следующей схеме:

ЭТАП ПОСЫЛКИ ИНФОРМАЦИИ:

отправитель	кто я такой?
формулирование значения	что я хотел послать?
носители послания	через что решил послать?
форма послания	как организовано послание?
послание	что послал?
передатчик	кто передал послание?
канал	через что и каким образом передано послание?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:

канал	кто я такой?
приемник	кто получил послание?
восприятие послания	что получил?

ЭТАП ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ:

интерпретация послания	как понял?
оценка послания	как оценил значение?
заключение о послании	принято ли к исполнению?
получатель	кто отвечает на послание?

Решение: _____

Задание 2.

Назовите и раскройте содержание основных видов информации, приемов и способов ее отправки и получения.

Решение: _____

Ответьте на вопросы:

1. Что такое управленческое общение?
2. Цель и значение коммуникационного процесса.
3. Какие вы знаете этапы коммуникации?

Практическая работа № 14

Построение схем транзакции.

Цель: Уяснить сущность транзакции. Изучить три состояния человека: «Я - родитель», «Я - взрослый», «Я - ребенок». Рассмотреть технологию проведения транзакционного анализа. Уметь строить схемы транзакции.

Ход работы:

Задания.

1. Охарактеризуйте три состояния человека: Эго - состояние Родитель, Эго - состояние Взрослый, Эго - состояние Ребенок.
2. Что является транзакционным анализом?
3. Приведите примеры Дополнительных транзакций: Взаимодействие Родитель - Родитель, Ребенок – Родитель, Взрослый – Взрослый.
4. Приведите примеры Пересекающихся транзакций: Подчиненный - Руководитель.
5. Приведите примеры скрытых транзакций.
6. Сформулируйте цель транзакционного анализа.

Практическая работа № 15

Проведение деловой беседы.

Цель: Уяснить сущность и цели деловой беседы. Изучить основные этапы процесса подготовки и проведения деловой беседы. Получить определенные навыки в подготовке и проведении деловой беседы, в подготовке коммерческих предложений.

Ход работы:

Задания.

1. Определить цели предстоящей встречи.
2. Подготовиться к встрече.
3. Подготовиться для обсуждения возможных возражений собеседника в ходе встречи.
4. Составить рабочий план беседы.
5. Провести деловую беседу и принять решение.

Практическая работа № 16

Решение конфликтной ситуации.

Цель: Уяснить сущность управленческих конфликтов. Изучить ситуацию, положительные и отрицательные последствия конфликтов.

Ход работы:

Задания.

1. Укажите последствия дисфункциональных конфликтов.
2. Укажите последствия функциональных конфликтов.
3. Укажите основные причины конфликтов.
4. Изучите метод картографии управленческих конфликтов. Используя его, выполнить анализ конкретных конфликтных ситуаций

КАРТА КОНФЛИКТА		
кто		
потребности		
опасения		
кто		кто
потребности	ПРОБЛЕМА	потребности
опасения		опасения
	кто	
	потребности	
	опасения	

Сущность метода картографии состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту. Это расширяет возможности и создает условия для нахождения более широкого круга решений, применяемых после окончания процесса картографии.

Использование метода картографии предполагает составление карты конфликта, принципиальный вид которой приведен на рисунке. В результате составления карты проясняются точки совпадения интересов конфликтующих сторон, более ясно проявляются страхи и опасения каждой из сторон, определяются пути выхода из создавшейся ситуации.

Практическая работа № 17

Проведение рабочего совещания.

Цель: Изучить процесс подготовки и проведения совещания. Выполнить практическое задание по подготовке и проведению совещаний.

Ход работы:

Вы – руководитель производственно - коммерческой фирмы. Вам следует организовать и провести совещание по результатам работы за прошедший год. Разработайте технологию проведения делового совещания.

Задания

1. Подготовиться к деловому совещанию.
2. Описать проведение делового совещания.
3. Охарактеризовать принятые решения.

Практическая работы № 18

Трудовые ресурсы организации.

Цель: Научиться решать задачи

Ход работы:

Задание 1. На протяжении марта при средней установленной продолжительности рабочего дня 8,1 часа и 980 рабочих местах организация отработала 24 дня и следующее число человеко-дней: в первой смене – 20500, во второй – 18500, в третьей – 6000 человеко-дней, неявки составили 2850 человеко-дней, в том числе очередные отпуска – 1350, праздничные и выходные – 6500 человеко-дней. За месяц отработано 351000 человеко-дней. Определить фонды рабочего времени: календарный, номинальный и эффективный и коэффициенты их использования. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 2. По плану на месяц установлено на одного рабочего 22 дня работы при продолжительности рабочего дня 7,85 часа. Фактически за месяц среднее списочное число рабочих составило 720 чел., общее число отработанных рабочими за месяц человеко-дней составило 16560, общее число отработанных рабочими за месяц человеко-часов составило 130824. Определить: коэффициенты использования рабочего времени по числу дней работы на одного списочного рабочего, по средней продолжительности рабочего дня и по числу работы на одного списочного рабочего. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. На основании исходных данных проанализировать структуру трудовых ресурсов торговой организации:

Численность работников в отчетном году – всего – 27 человек, из них
- административно-управленческий персонал 8 человек,
- торговый персонал – 19 человек.

Численность работников в прошлом году – всего – 26 человек, из них
- административно-управленческий персонал 8 человек,
- торговый персонал – 20 человек.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На начало года в организации торговли численность работников составляла – 75 человек, из них в течение года:

- уволилось по причинам:

уход на пенсию – 1 человек

по собственному желанию – 5 человек

за нарушение правил внутреннего распорядка – 3 человека

В течение года было принято 8 человек.

Определить динамику движения и текучести кадров.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании данных таблицы проанализировать динамику производительности труда работников магазина.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				темп роста, %	изменение (+,-)
Розничный товароборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Средняя численность работников:	Чел.	33	35		
- всего	Чел.	22	24		
- продавцов					
Выработка:					
- одного работника магазина	Тыс. руб.				
- одного продавца	Тыс. руб.				

Задание 6. Используя данные задания № 5, рассчитать влияние численности работников и производительности их труда на динамику объема розничного товарооборота. По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. На основании фактических данных отчетного года из задания № 5 определить плановую выработку одного работника магазина и одного продавца на предстоящий год с учетом того, что планируется увеличить розничный товароборот на 6 % за счет реконструкции торгового зала, а это создаст возможность повышения производительности труда одного работника магазина на 3,0 %, а продавца – на 4,0% (темп прироста). По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 8. Определить среднюю численность работников магазина и продавцов на планируемый год, используя плановые данные, полученные в ходе выполнения задания № 7. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Практическая работа № 19

Основные средства

Цель: Научиться решать задание по основным средствам.

Ход работы:

Задание 1. Первоначальная стоимость основных фондов организации на начало года – 1609 тыс. руб. В течение года введено основных фондов – 240 тыс. руб., выбыло основных фондов – 220 тыс. руб. Износ основных фондов: на начало года – 590 тыс. руб., на конец года – 440 тыс. руб.

Определить первоначальную стоимость основных фондов организации на конец года и среднегодовую стоимость, показатели движения основных фондов. Сделать экономически обоснованный вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 2. Определить показатели эффективности использования основных средств (общего и частного характера) магазина после его реконструкции на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. измер.	После
------------	------------	-------

		реконструкции
Розничный товарооборот за год	тыс. руб.	94673,51
Прибыль до налогообложения	тыс. руб.	4290,76
Сумма основных средств на начало года	тыс. руб.	6320,45
Сумма основных средств на конец года	тыс. руб.	7323,12
Сумма основных средств среднегодовая	тыс. руб.	
Численность работников	чел.	11
Фондоотдача	руб.	
Фондоемкость	руб.	
Фондофооруженность	тыс. руб.	
Рентабельность основных средств	руб.	
Площадь магазина	кв. м.	320
Товарооборот на 1 кв.м.	тыс. руб.	
Прибыль до н/обложения на 1 кв.м.	тыс. руб.	

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 3. Имеются три варианта (проекта) магазина:

1-й вариант – кап. вложения $K_1 = 370,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_1 = 160$ тыс. руб.

2-й вариант – кап. вложения $K_2 = 320,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_2 = 165,0$ тыс. руб.

3-й вариант – кап. вложения $K_3 = 300,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_3 = 175,0$ тыс. руб.

Нормативный коэффициент эффективности капитальных вложений $E_n = 0,25$.

Требуется определить, какой из этих проектов лучше.

Практическая работа № 20

Оборотные средства.

Цель: Научиться решать задания по оборотным средствам.

Ход работы:

Задание 1. Рассчитать показатели, характеризующие эффективность использования нормируемых оборотных средств, вложенных в запасы товаров магазина после его реконструкции на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. изм.	После реконструкции
Сумма оборотных средств в товарных запасах на начало года	тыс. руб.	9297,5
Сумма оборотных средств в товарных запасах на конец года	тыс. руб.	9533,1
Среднегодовая сумма оборотных средств в товарных запасах	тыс. руб.	
Розничный товарооборот за год	тыс. руб.	164259,7
Среднедневной розничный товарооборот	тыс. руб.	
Оборачиваемость фактическая (длительность 1 оборота)	дни	
Коэффициент оборачиваемости оборотных средств	обороты	
Коэффициент загрузки	руб.	
Рентабельность оборотных средств	руб.	
Норма оборачиваемости оборотных средств	дни	
Ускорение/замедление оборачиваемости оборотных	дни	

средств		
Относительное высвобождение оборотных средств	тыс. руб.	

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 2. В первом квартале предприятие реализовало товаров на 300 тыс. руб. Среднеквартальный остаток оборотных средств составляет 23 тыс. руб. Во втором квартале планируется увеличение объема реализации на 10%, а время одного оборота оборотных средств будет сокращено на один день.

Определить: коэффициент оборота оборотных средств и продолжительность одного оборота в первом квартале, коэффициент оборота оборотных средств и их абсолютный размер во втором квартале, высвобождение оборотных средств вследствие сокращения продолжительности одного оборота оборотных средств.

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 3. На предприятии установлены следующие нормы оборотных средств: по возвратной таре – 9 дней; по покупной таре для упаковки готовой продукции – 3 дня; по покупной невозвратной таре – 4 дня. Однодневный расход по возвратной таре 13 000 руб.; по покупной таре – 29 000 руб.; по покупной таре невозвратной – 14 000 руб. Определить потребность в оборотных средствах по таре.

Задание 4. Определить норматив оборотных средств на специальную одежду, если численность работников, использующих спецодежду, составляет 250 чел. В работе применяются два вида спецодежды: костюмы и туфли. Норма обеспеченности в год на одного работающего костюмами составляет 2 шт., сапогами – 1 шт. Стоимость одного костюма составляет 8000 руб., пары туфель – 2000 руб.

Задание 5. На предприятии норматив оборотных средств по сырью и материалам установлен в сумме 40 000 тыс. руб.; по таре – 1 200 тыс. руб.; запасным частям – 230 тыс. руб.; вспомогательным материалам – 2500 тыс. руб.; расходам будущих периодов – 23 тыс. руб.; готовой продукции – 25 800 тыс. руб. Совокупный норматив оборотных средств по предприятию в прошлом году составлял 76589 тыс. руб. Рассчитать совокупный норматив оборотных средств на плановый год, установить как изменилась потребность в оборотных средствах за период.

Задание 6. Установить, на какой срок для пополнения оборотных средств организации необходимо взять кредит, сумма которого вместе с уплачиваемыми процентами, составляет 780 тыс. руб. Ежемесячно на погашение кредита и процентов по нему организация может выделять сумму прибыли в размере 125 тыс. руб.

Задание 7. Для пополнения товарного запаса фирмы «Элегант» учреждение банка 30 декабря текущего года предоставило краткосрочный кредит в сумме 200 тыс. руб. на 4 месяца при процентной ставке 15% годовых. Определить ежемесячную сумму денег, уплачиваемую банку фирмой «Элегант» в виде процента за кредит и цену кредита (общую сумму процентного вознаграждения банку после окончания срока займа).

Практическая работа № 21

Трудовые ресурсы организации.

Цель: Анализировать трудовые ресурсы и заработную плату.

Ход работы:

Задание 1. На основании данных таблицы проанализировать динамику фонда заработной платы магазина. По результатам анализа сделать полный вывод.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменение	темпа роста, %
Розничный товарооборот	Тыс. руб.	457629	481837		
Сумма ФЗП	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень ФЗП	%			–	– /

Задание 2. На основании данных таблицы проанализировать динамику оплаты труда работников магазина за год. По результатам анализа сделать полный вывод.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменени е	темпа роста,%
Розничный товарооборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Среднесписочная численность работников	Чел.	33	35		
Сумма фонда заработной платы	Тыс. руб.				
Уровень фонда заработной платы	%			–	
Среднемесячная заработная плата 1 работника	Руб.	20500	23950		

Задание 3. На основании рассчитанных данных в задании № 2 определить изменение фонда заработной платы за счет следующих факторов: среднесписочной численности работников и их средней заработной платы. По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На основании данных таблицы проанализировать динамику средств фонда заработной платы как затрат, зависящих от объема товарооборота, рассчитав величину абсолютной и относительной экономии/перерасхода.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменение (+,-)	темпа роста, %
Розничный товарооборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Сумма фонда заработной платы	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень фонда заработной платы	%			–	– /

По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. Расходы по оплате труда работников магазина за месяц в отчетном году составили 800 тыс. руб. В планируемом году предусматривается прирост товарооборота на 10%, производительности труда на 8%, а средней заработной платы на 6%. Определить плановую сумму расходов по оплате труда работников магазина за месяц на будущий год. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6.Работницегастронома, имеющей трех детей в возрасте до 18 лет, начислена заработная плата за месяц в сумме 18 тыс. руб. Рассчитать сумму налога на доходы физических лиц.

Задание 7.Продавец магазина, работающий по повременной форме оплаты труда, отработал в месяце 200 часов. Его часовая тарифная ставка составляет 100 рублей. Ему определена премия за месяц – 40%. Определить размер заработной платы работника за месяц.

Задание 8.В июле текущего года работник магазина проболел 7 рабочих дней. Оклад работника – 16 тыс. руб. Общий трудовой стаж к началу болезни – 5 лет 4 месяца, поэтому пособие по временной нетрудоспособности должно выплачиваться ему в размере 80% заработка. Определить размер пособия по временной нетрудоспособности, причитающегося работнику.

Задание 9.Работник магазина отработал в месяце 16 рабочих дней (всего рабочих дней в месяце – 20). Его оклад составляет в месяц – 21 тыс. руб. Определить размер заработной платы работника за месяц.

Практическая работа № 22

Издержки производства

Цель: Научиться рассчитывать издержки производства.

Ход работы:

Задание 1. Проанализировать динамику затрат по общему объему на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации.

Результаты аналитических расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Единицы измерения	Прошлый год	Отчетный год	Изменение +,-	Темп роста, %
Выручка чистая	Тыс. руб.				
Сумма затрат общая	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень затрат общих	%				- /

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 2. На основании данных таблицы (задание 1) рассчитать размер влияния факторов: чистой выручки и прочих факторов на величину относительной экономии или перерасхода затрат. По результатам анализа сделать полный вывод.

Задание 3. Проанализировать динамику издержек обращения по общему объему на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2). Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Единицы измерения	Прошлый год	Отчетный год	Изменение (+,-)	Темп роста, %
Выручка чистая	Тыс. руб.				
Сумма издержек обращения	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень издержек	%				- /

обращения					
-----------	--	--	--	--	--

Задание 4. На основании данных таблицы (задание 3) рассчитать размер влияния факторов: чистой выручки и прочих факторов на величину относительной экономии или перерасхода издержек обращения. По результатам анализа сделать полный вывод.

Задание 5. Проанализировать динамику условно-переменных издержек обращения на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), с учетом их доли – 75%. В процессе анализа установить размер влияния изменения объема продаж и прочих факторов на величину относительной экономии/перерасхода условно-переменных издержек обращения методом абсолютных разниц. Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Ед. Измер.	Прошлый год	Отчетный год	ИО (ИПО) скорректирован.	Изменение, +,-	Факторы		Темп роста, %
						Вр	прочие	
Выручка чистая	тыс. р.			–		–	–	
Сумма условно-переменных ИО	тыс. р.				Отн +,-			
Уровень условно-переменных ИО	%			–		–	–	–/

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 6. Проанализировать динамику условно-постоянных издержек обращения на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), с учетом их доли – 25%. В процессе анализа установить размер влияния изменения объема продаж и прочих факторов на величину относительной экономии/перерасхода условно- постоянных издержек обращения методом абсолютных разниц.

Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Ед. измер	Прошлый год	Отчетный год	Изменение, +,-	Факторы		Темп роста, %
					Прочие		
Выручка чистая	тыс. руб.				–		
Сумма условно-постоянных ИО	тыс. руб.				Абс +,-		
Уровень условно-постоянных ИО	%				–		

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 7. Проанализировать динамику затрат по видам деятельности на основании данных Отчета о финансовых результатах организации. Результаты расчетов оформить аналитической таблицей, вид которой разработать самостоятельно. По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 8. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), рассчитать на предстоящий год плановую сумму и плановый уровень издержек обращения с учетом прироста товарооборота на 10% и снижения

фактического уровня издержек на 0, 50%. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 9. Расходы по оплате труда работников магазина в отчетном периоде составили 800 тыс. руб. – это 45% от общей суммы издержек обращения. В планируемом периоде предусматривается прирост общей суммы издержек обращения на 9,5%, а доля затрат на оплату труда останется прежней. Определить плановую сумму затрат на оплату труда работников магазина на будущий период. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Практическая работа № 23

Цена

Цель: Научиться определять розничную цену.

Ход работы:

Задание 1. В соответствии с накладной магазином приобретено 40 чашек на сумму 3600 руб. (без НДС). Коммерческой службой магазина оценена издержкостоемость данного товара в размере 18 % и рентабельность с учетом его конкурентоспособности и спроса населения – 5 %. Определить ценообразующие элементы, сформировать свободную розничную цену 1 чашки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 2. На основании выполненных расчетов в задании № 1 рассчитать структуру свободной розничной цены 1 чашки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. Определить цену приобретения магазином 1 чашки (оптовую цену без НДС) на основании задания № 1. В ходе расчетов в качестве исходных данных можно использовать: розничную цену, уровни издержкостоемости и рентабельности товара. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. В соответствии с накладной магазином приобретено 30 женских сумок на сумму 75000 руб. (в т.ч. с НДС). Коммерческой службой магазина оценена издержкостоемость данного товара в размере 15 % и рентабельность с учетом его конкурентоспособности и спроса населения – 5 %. Определить ценообразующие элементы, сформировать свободную розничную цену 1 сумки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании выполненных расчетов в задании № 4 рассчитать структуру свободной розничной цены 1 сумки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6. Определить оптимальную цену приобретения магазином 1 сумки (оптовую цену с НДС) на основании задания № 4. В ходе расчетов в качестве исходных данных можно использовать: розничную цену, уровни издержкостоемости и рентабельности товара. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. В магазин поступило 50 флаконов туалетной воды в соответствии с накладной на сумму 47500 руб. (в том числе НДС). Коммерческой службой магазина оценены издержкостоемость и рентабельность данного товара в размере 20% и 10 % соответственно. Определить свободную розничную цену 1 флакона туалетной воды, и рассчитать ее структуру. Сделать экономически обоснованный вывод.

Практическая работа № 24

Товарооборот.

Цель: Анализировать динамику розничного товарооборота.

Ход работы:

Задание 1. Проанализировать выполнение плана розничного товарооборота по общему объему, изучив ритмичность выполнения плана товарооборота магазина за первый квартал, и оценив степень удовлетворения спроса покупателей по данным таблицы:

Период	План, тыс. руб.	Факт, тыс. руб.	Отклонение от плана, тыс. руб.	% выполнения плана
Январь	68502	69734		
Февраль	50741	50193		
Март	31125	31125		
Итого:				

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 2. Проанализировать динамику розничного товарооборота магазина за полугодие по ассортиментной структуре, используя данные таблицы:

Товарные группы	Прошлый год		Отчетный год		Темп роста, %	Изменение удельного	
	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %		сумма, тыс. руб.	уд. вес, %
Продовольственные товары		63,50	126972,39				
Непродовольственн ые товары			74571,09				
ИТОГО:	194728,0	100,00					

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 3. Разработать прогноз розничного товарооборота в разрезе ассортиментной структуре для магазина на полугодие предстоящего года, используя данные задания 2 с учетом того, что предполагается прирост общего объема товарооборота на 5,7% и увеличение доли реализуемых продовольственных товаров на 4%. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 4. Определить план товарооборота магазина по группе товаров "Хлеб и хлебобулочные изделия" и темп его роста в планируемом году по сравнению с текущим, исходя из того, что ожидаемый товарооборот текущего года по этой группе товаров составляет 160312,9 тыс. руб. В планируемом году в связи с ростом потребления мясомолочных и других высококалорийных продуктов питания произойдет снижение потребления хлеба на душу населения на 1,8% при росте численности населения на 2,9%. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 5. Проанализировать динамику товарооборота оптовой базы за квартал по общему объему и структуре на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Темп роста, %	Изменение, (+,-)
Товарооборот валовой	Тыс. руб.	10183142	14623061		
Товарооборот складской	Тыс. руб.		73115305		
Удельный вес товарооборота складского	%	47,38		–	
Товарооборот транзитный	Тыс. руб.				
Удельный вес товарооборота транзитного	%			–	

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 6. Рассчитать уровень текущих товарных запасов, характеризующий их состояние по магазину на конец отчетного года, используя данные:

- розничный товарооборот за отчетный год – 168253 тыс. руб.
- товарные запасы на 01.01. следующего года – 8769 тыс. руб.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. Рассчитать показатели, характеризующие скорость обращения текущих товарных запасов по магазину за отчетный год, используя данные:

- розничный товарооборот за отчетный год – 168253 тыс. руб.
- товарные запасы на начало отчетного года – 9012 тыс. руб., а на конец отчетного года (01.01. следующего года) – 8769 тыс. руб.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 8. Произвести анализ состояния текущих товарных запасов магазина на конец отчетного года и скорости их обращения за год, используя данные:

- фактический товарооборот за отчетный год – 168256,3 тыс. руб.,
- товарные запасы на: 1.01. отчетного года – 11205,2 тыс. руб., 1.04. отчетного года – 15612,7 тыс. руб., 1.07. отчетного года – 16423,5 тыс. руб., 1.10. отчетного года – 17139,4 тыс. руб., 1.01. следующего года – 16915,9 тыс. руб.
- норма – 25 дней.

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 9. Определить необходимый размер товарных запасов в целом по магазину в днях оборота (норму) и в сумме (норматив), если для организации бесперебойной продажи товаров торговая организация должна иметь необходимые размеры товарных запасов по: тканям – 20 дней, обуви – 15 дней,

швейным изделиям – 30 дней. Товарооборот по данным групп товаров на IV квартал планируемого года определен в размере по тканям – 98650 тыс. руб., обуви – 102648 тыс. руб., швейным изделиям – 108410 тыс. руб. Результаты плановых расчетов представить в таблице вида:

Наименование товарных групп	План товарооборота на 4-й кв-л		Норма, дни	Норматив, тыс. руб.
	общий, тыс. руб.	среднедневной, тыс. руб.		
Ткани				
Обувь				
Швейные изделия				
ИТОГО				

По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 10. Определить норму и норматив товарных запасов в днях товарооборота (норму) и в сумме (норматив) по товарной группе «Развесные шоколадные конфеты», если товарооборот по данной товарной группе за месяц – 974 тыс. руб., количество ассортиментных разновидностей, которыми может торговать магазин – 120 ед., количество разновидностей конфет, поступающих в одной партии – 40 ед., средняя цена за 1 кг конфет составляет 500 руб., частота завоза товара – 1 раз в 10 дней, время на приемку и подготовку товара к реализации – 0,45 дня. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 11. Определить норму (в днях) и норматив (в сумме) товарных запасов текущего хранения по кондитерским товарам для магазина «Продукты» на 4-й квартал планируемого года, исходя из следующих данных:

- плановое количество ассортиментных разновидностей товаров в магазине – 48 единиц;
 - в среднем цена за единицу товара будет составлять 345 руб.;
 - однодневный товарооборот на 4-й квартал планируемого года принимается в размере 1267,94 тыс. руб.;
 - товар будет завозиться 4 раза в месяц по 15 наименований товаров в одной партии завоза;
 - товар будет поступать от местных и иногородних поставщиков, в связи с чем он будет находиться в пути в среднем 0,4 дня;
 - необходимое время на приемку, складирование и подготовку товара к реализации – 0,1 дня;
 - гарантийный запас принимается в размере 30 % от общего торгового запаса.

По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Практическая работа № 25

Доходы и прибыль организации.

Цель: Научиться определять доход и прибыль организации.

Ход работы:

Задание 1. На основании исходных данных организации за год рассчитать суммы чистой выручки от реализации, валовой прибыли, прибыли от продаж, прибыли до налогообложения и чистой прибыли. По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Исходные данные, тыс. руб.:

- выручка от реализации (в т.ч. НДС) – 158936
- себестоимость продаж – 114625
- коммерческие расходы – 1586
- управленческие расходы – 954
- прочие доходы – 400
- прочие расходы 1200.

Задание 2. Определить сумму и уровень валового торгового дохода магазина за год, а также средний процент торговой наценки на основании данных таблицы:

Наименование товарных групп	Товарооборот в оптовых ценах, тыс. руб.	Торговая наценка		Розничный товарооборот, тыс. руб.
		%	сумма, тыс. руб.	
Бакалейные товары	62710	21,8		

Гастрономические товары	85422	22,5		
Кондитерские изделия	57363	23,7		
ИТОГО				

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. Определить сумму и уровень валового торгового дохода (реализованных торговых наценок) магазина на планируемый год, используя необходимые данные из задания № 2 с учетом того, что планируется увеличить розничный товарооборот на 9 % за счет реконструкции торгового зала, а уровень дохода повысить за счет расширения ассортиментной структуры товарооборота на 1,35 % (темп роста). Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации дать оценку динамики прибыли от продаж и до налогообложения, рассчитав необходимые данные. Результаты аналитических расчетов представить в таблице:

Показатели	Ед. измер.	Прошлый год	Отчетный год	Изменение	Темп роста, %
Выручка чистая	тыс. руб.				
Сумма прибыли от продаж	тыс. руб.				
Рентабельность продаж	%				
Прибыль до налогообложения	тыс. руб.				
Рентабельность организации	тыс. руб.				–

По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании данных задания № 4 разработать прогноз суммы прибыли от продаж на предстоящий год с учетом того, что объем продаж товаров в организации вырастет на 7 % за счет повышения конкурентоспособности реализуемых товаров и повышения профессионализма торговых работников, а рентабельность продаж повысится на 1,25% относительно отчетного года. По результатам выполненных плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации разработать прогноз суммы чистой прибыли организации на предстоящий год с учетом того, что фактическая сумма этой прибыли вырастет в динамике на 2%. Запланировать ее распределение по фондам денежных средств. Количество фондов и проценты отчислений в них установить самостоятельно. Свой выбор аргументировать. По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. Рассчитать показатели, характеризующие рентабельность активов, в т.ч. основных и оборотных средств, а также рентабельность продаж по следующим данным:

- выручка от реализации (без косвенных налогов) – 250 млн. руб.
- прибыль от продаж – 37,5 млн. руб.
- среднегодовая стоимость основных фондов – 572 млн. руб.
- среднегодовая сумма оборотных средств – 203 млн. руб.

По результатам выполненных экономических расчетов сделать вывод, раскрыв экономический смысл рассчитанных показателей.

Задание 8. На основании данных таблицы рассчитать рентабельность продаж за три квартала отчетного года, сравнить полученные числовые значения и выявить наиболее рентабельный квартал деятельности организации.

Показатели	Кварталы года		
	I	II	III
Количество реализованных товаров, ед.	1500	2000	1800
Цена одного товара, руб.	600	600	600
Себестоимость одного товара, руб.	500	520	480

По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 9. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации рассчитать за отчетный год рентабельности: продаж, организации и экономическую. Сделать экономически обоснованный вывод, раскрыв экономический смысл рассчитанных показателей.

Типовая спецификация оценочного средства - Круглый стол

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Круглый стол входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для текущей аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. Контингент аттестуемых: обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

3. Условия аттестации: текущий контроль

4. Структура (макет) варианта оценочного средства - устный опрос

Круглый стол № 1

1. Чем оптовая торговля отличается от розничной?
2. Укажите особенности прямых и дистанционных продаж.
3. Какими видами торговых предприятий представлена стационарная торговая сеть?
4. Дайте характеристику разносной и развозной торговой сети.
5. Какие виды внемагазинной торговли вы знаете
6. Равнозначны ли понятия «торговое предприятие» и «магазин»?
7. Чем молл отличается от торгового центра?
8. Равнозначны ли понятия «дом торговли» и «торговый дом»?
9. Приведите примеры горизонтальных и вертикальных интегрированных структур.
10. Что такое специализация магазинов?
11. Чем отличаются универсальные магазины от магазинов со смешанным ассортиментом?
12. Назовите признаки классификации розничных торговых предприятий.
13. Какими видами торговых предприятий представлена мелкорозничная сеть.
14. Чем торговый комплекс отличается от торгового объединения?
15. В универсальном или специализированном магазине ассортимент глубже?
16. Какие составные элементы содержит услуга розничной торговли?
17. Какие услуги розничной торговли относятся к основным, а какие — к дополнительным? Приведите примеры.
18. Перечислите новые формы ведения розничной торговли.
19. Какие методы продажи товаров можете назвать?
20. Идентичны ли понятия «форма продажи» и «метод продажи»?
21. Укажите отличительную особенность планировки магазинов Cash & Carry.
22. В чем преимущества и недостатки стоковых магазинов?
23. В чем состоят особенности ассортимента стоковых, комиссионных магазинов и магазинов second hand? Что между ним общего?
24. Торговля по заказам — это дополнительная услуга розничной торговли или технология торговли?
25. Какие составные элементы относятся к продаже товаров и обслуживанию покупателей?

26. Какие товары надлежащего качества не подлежат обмену на аналогичный товар?
27. Назовите сроки, в течение которых потребитель может обратиться к продавцу с требованием обмена товара надлежащего качества.
28. Охарактеризуйте товар с недостатком и существенным недостатком. В чем состоит особенность реализации таких товаров для продавца?
29. С какими требованиями покупатель может обратиться к продавцу, если ему продан товар с недостатком?
30. В каких случаях продавец обязан предоставить покупателю аналогичный товар в безвозмездное пользование?

Круглый стол № 2

1. Какие помещения относятся к торговым, какие — к неторговым?
2. Равнозначны ли понятия «торговый зал» и «торговые помещения»?
3. Какие требования предъявляются к взаиморасположению помещений магазина?
4. Из каких зон состоит торговый зал?
5. Равнозначны ли понятия «контрольно-кассовый узел» и «контрольно-кассовая машина»?
6. Укажите особенности расчета коэффициента экспозиционной площади в отличие от коэффициента установочной площади?
7. Назовите особенности группировки товаров по отделам, комплексам, товарным категориям.
8. Перечислите и охарактеризуйте способы расстановки оборудования в торговом зале.
9. Какие элементы включает визуальный мерчендайзинг?
10. Какие комплексы товаров могут быть в универмаге?
11. Почему систему «вход-выход» в магазине прямоугольной формы целесообразно размещать с правой, а не с левой фасадной стороны?
12. Что такое «размещение и выкладка товаров»?
13. Раскройте значение термина «правило золотого треугольника».
14. Какие технологические требования учитываются при размещении товаров в торговом зале?
15. Укажите показатели эффективности планировки торгового зала.

Круглый стол № 3

1. Какие требования предъявляются к квалификации по разрядам к должности слесарь по ремонту автомобилей?
2. Для чего нужна технологическая карта? Что в ней отражается?
3. Что подразумевают под себестоимостью работ и услуг?
4. Какие статьи затрат учитываются при калькуляции, назовите те, что вы знаете?
5. Какие основные методы и приемы анализа работы предприятия Вам известны?
6. Назовите виды производственных инструктажей по охране труда

Типовая спецификация оценочного средства – Дифференцированный зачет

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Дифференцированный зачет входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для промежуточной аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. Контингент аттестуемых: обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

3. Условия аттестации: зачетно-экзаменационная сессия

Структура (макет) варианта оценочного средства – дифференцированный зачет

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по профессиональному модулю

1. Сущность и структура товарооборота.
2. Сущность и методы ценообразования.
3. Понятие прибыли ее сущность и функции.
4. Понятие основного капитала организации, его состав и структура.
5. Понятие капитальных вложений, их состав и структура.
6. Экономическая эффективность организации, ее сущность, виды.
7. Понятие рентабельности методика ее определения.
8. Виды товарооборота: розничный и оптовый.
9. Методика установления розничной цены.
10. Виды прибыли и методика ее расчета.
11. Сущность и классификация издержек обращения.
12. Экономическое содержание показателей финансового состояния предприятия.
13. Формы и виды оплаты труда
14. Финансовая отчетность, ее виды, назначение.
15. Валовой доход и его состав.
16. Методика расчета заработной платы.
17. Показатели товарооборота, их значение.
18. Сущность и функции цены.
19. Основные показатели прибыли предприятия.
20. Понятие о заработной плате.
21. Сущность издержек, группировка затрат
22. Баланс, его структура, назначение.
23. Понятие о доходе предприятия, методика его определения.
24. Ценовая политика предприятия.
25. Планирование розничного товарооборота.
26. Понятие менеджмента. Составляющие менеджмента.
27. Виды и принципы менеджмента.
28. Этапы развития менеджмента. Современные подходы в менеджменте.
29. Организация как объект управления.
30. Организационно-правовые формы и виды торговых организаций.
31. Формы организации производства.
32. Производственный процесс и принципы его организации.

33. Типы производств и их характеристика.
34. Производственная структура предприятия.
35. Внешняя среда организации.
36. Внутренняя среда организации. Взаимодействие факторов окружающей среды.
37. Характеристика товарных рынков.
38. Классификация товарных рынков.
39. Функции и задачи торговли.
40. Виды торговли.
41. Характеристика торговых предприятий по уровню розничных цен.
42. Формы организации торговли.
43. Содержание и классификация услуг розничной торговли.
44. Ассортимент торгового предприятия.
45. Этапы и методы формирования ассортимента в магазинах.
46. Ассортиментная политика торгового предприятия.
47. Общие правила реализации товаров и оказания услуг.
48. Управление торгово-технологическим процессом в розничных организациях.
49. Состав и взаимосвязь помещений торговой организации.
50. Составляющие цикла менеджмента, их характеристика.
51. Планирование, его стадии и виды.
52. Стратегическое планирование.
53. Тактическое планирование.
54. Организационная структура. Принципы построения.
55. Типы организационных структур.
56. Структурное подразделение организации.
57. Составляющие мотивации. Критерии мотивации.
58. Теории мотивации.
59. Делегирование.
60. Правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.

Типовая спецификация оценочного средства – Квалификационный экзамен

1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Квалификационный экзамен входит в состав комплекса оценочных средств и предназначено для промежуточной аттестации и оценки знаний и умений аттестуемых, соответствующих основным показателям оценки результатов подготовки по программе профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

2. Контингент аттестуемых: обучающиеся ОСПО ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»

3. Условия аттестации: зачетно-экзаменационная сессия

Структура (макет) варианта оценочного средства – квалификационный экзамен

Перечень теоретических вопросов для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация работ в подразделении организации».

1. Сущность методов управления. Методы воздействия.
2. Самоменеджмент. Планирование работы менеджера.
3. Организация рабочего дня. Типы решений и требования, предъявляемые к ним.
4. Этапы принятия решения.
5. Методы и уровни принятия решения.
6. Конфликты, их сущность. Виды конфликтов.
7. Причины возникновения и стадии развития конфликта.
8. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.
9. Стресс. Причины и виды стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.
10. Понятие руководства и власти. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками.

11. Имидж (образ) менеджера.
12. Стили управления: сущность и виды.
13. «Решетка менеджмента». Выбор стиля управления.
14. Информация в менеджменте, ее виды.
15. Коммуникации. Процесс и уровни коммуникации.
16. Три состояния человека, их характеристика. Трансакты, формы трансактов.
17. Управленческое общение.
18. Деловое общение, его фазы.
19. Теории мотивации.
20. Правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.

Перечень практических заданий для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация работ в подразделении организации».

1. Определить производственную мощность горячего цеха (кухни) и коэффициент использования оборудования для выпуска первых блюд, если известно, что общая вместимость варочной посуды, предназначенной для варки первых блюд, 320 л. Объем первого блюда - 0,5 л, коэффициент заполнения посуды - 0,85. Цех работает 8 часов, цикл одной варки – 120 минут. Затраты времени на выгрузку, мытье и загрузку котлов - 20 минут. Потери времени по организационно - техническим причинам - 60 минут. Фактически за 307 рабочих дней столовой продано 460,5 тыс. первых блюд.

2. Определить число потребителей, которые будут пользоваться услугами столовой в будущем году в среднем за день, если за квартал (76 рабочих дней) столовой было продано 500 тыс. блюд. На одного потребителя в день в среднем приходится 2,5 блюда. В планируемом периоде предусматривается увеличение контингента потребителей на 22%.

3. Определить пропускную способность зала ресторана и коэффициент ее использования в дневное и вечернее время. Зал работает с 12 до 24 часов. Вечернее время считается с 16 часов. Одного потребителя в дневное время обслуживают в среднем 45 минут, в вечернее - 90 минут. Площадь зала 190 м², норма площади на одно место - 1,8 м². Фактически в дневное время обслуживают в среднем 450 потребителей, в вечернее - 330.

4. Составить производственную программу по выпуску блюд рассчитать план товарооборота, в том числе по продукции собственного производства, исходя из данных: в отчетном году контингент питающихся в столовой -500 человек. Степень охвата общественным питанием в отчетном периоде -60 %, в плановом - 70 %. Среднее количество блюд на одного питающегося - 3 блюда. Средняя цена одного блюда - 100 рублей. В выходные и праздничные дни столовая не работает. Удельный вес продукции собственного производства в общем обороте - 65 %.

5. Составить продуктовый баланс по мясу и птице на 2 квартал, если общий годовой расход этого сырья, необходимого для выпуска запланированной продукции 25 т. Удельный вес сырья в 4 квартал общем расходе составит 27,6%. Норма запаса мяса и птицы 4 дня. В квартале 90 дней. Ожидаемый запас мяса и птицы на начало планируемого периода 223 кг. Средняя цена за 1 кг мяса 180 рублей.

6. Определите прогнозируемую сумму и уровень издержек обращения кафе «Домик» на квартал по данным: в отчетном квартале товарооборот составил 6800 тыс. руб.; издержки производства и обращения 664 т.р. В прогнозируемом квартале на основании проведенных маркетинговых исследований, предполагается увеличение объема товарооборота на 4,6%, уровень издержек обращения в связи с ростом цен на услуги и тарифы увеличился на 3,5% /темпы повышения/.

7. Рассчитайте общую сумму расходов по аренде и содержанию основных средств в процентах к товарообороту, равному 1725,0 т.р. Общая площадь арендуемых помещений - 250 м. Тарифная ставка арендной платы за 1 м² 160,0 руб. Эксплуатационные расходы 45 т.р. 8. Определите себестоимость продукции для предприятия и ее уровень, если розничный товарооборот предприятия составил 3100 тыс. руб., уровень валового дохода - 42%. уровень издержек обращения и производства - 28%.

8. Определите недостающие данные по таблице и проанализируйте валовой доход предприятия питания:

Показатели	План	Факт	Процент выполнения плана	Отклонение (+. -)
Розничный товарооборот, тыс. руб.	43000	43930		
Валовой доход:				
а) в сумме, тыс. руб.		30360		
б) в % к товарообороту	69,0			

9. Определить сумму чистой прибыли и рентабельности предприятия, если валовой доход от реализации продукции без НДС составил 56%; издержки производства и обращения 35,6% к товарообороту, равному 3488,4 т.р. Доходы по операциям с тарой составили 10 т.р. Предприятие заплатило штраф в размере 23 т.р. в бюджет. Налог на прибыль по законодательству.

Дайте	оценку	выполнения	Прогноз	Факт	% выполнения	Отклонение
-------	--------	------------	---------	------	--------------	------------

прогнозов по прибыли от реализации кулинарной продукции. Рассчитайте влияние факторов на прибыль (объем товарооборота, уровня валового дохода, уровня издержек). Показатели			плана	(+ . -)
Розничный товароборот, тыс. руб.	42950	43625		
Валовой доход, тыс. руб.				
Уровень валового дохода, %	71,5	71,7		
Издержки обращения и производства, тыс. руб.				
Уровень издержек. %	37,29	37,43		
Прибыль от реализации кулинарной продукции и услуг, тыс. руб.				
Рентабельность, %				

10. Рассчитайте производительность труда одного работника производства ООО «Теремок», уровень фонда оплаты труда по предприятию питания, среднюю заработную плату на одного работника в месяц, если: товарооборот «Теремок» за год составил 25240 тыс. руб., в том числе оборот по продукции собственного производства 17832 тыс. руб.; численность работников всего - 20 человек; работников производства - 12 человек фонд оплаты труда за год по предприятию - 2621 тыс. руб.

11. Определить численность работников предприятия, если товарооборот в текущем году составил 21920 т.р., численность работников предприятия - 40 человек. В планируемом году товарооборот увеличится на 3,2%, производительность труда увеличится на 2,2%.

12. Определить фондоотдачу, фондоемкость и фондовооруженность на предприятии, если известно, что товарооборот предприятия составил 4780 тыс. рублей, стоимость основных фондов равна 5094 тыс. рублей, среднесписочная численность ПНР составляет 120 человек.

13. Прибыль предприятия с уровнем рентабельности 12% составила 536,7 тыс. рублей за отчетный период. Стоимость основных фондов предприятия за тот же период составила 9327 тыс. рублей. Определить фондоотдачу и фондоемкость.

14. Определить оборачиваемость оборотных средств в днях в целом по предприятию и отдельно по видам оборотных средств, если средний запас оборотных средств 498 т.р., в том числе сырье и товары составляют 52%, денежные средства - 9%, остальные средства составляют прочие активы. Товарооборот за квартал 3811,5 т.р. Себестоимость сырья и товаров в товарообороте 74%. В квартале 90 дней.

15. Определите потребность в собственных оборотных средствах квартал для предприятия питания по следующим данным: прогнозируемый розничный товарооборот - 908 тыс. руб.; средний уровень наценок - 47%; уровень транспортных расходов - 4,4% к товарообороту; нормативы: а) товарных запасов - 35 дней; б) денежных средств в кассе - 1,5 дня; в) прочих активов - 5,2 тыс. руб.

16. Используя данные таблицы, запланируйте выпуск обеденной продукции для п.о.п

Блюда	Ожидаемое выполнение		Прогноз на буд. год		Прогноз в % к ожид. выполнен.	
	Кол-во,	Уд. вес,	Кол-во,	Уд. вес,		

	тыс. блюд	%	тыс. блюд	%		
Первые	1020					
Вторые	2500					
Сладкие	830					
Холодные	1050					
итого	5400	100		100		

В планируемом году общий выпуск блюд увеличится на 0,7%. Удельный вес первых блюд увеличится на 0,1%, вторых- увеличится на 0,2%, сладкие- уменьшатся на 0,3%, холодные- без изменения.

17. Повар Васильева О.Ю. отработала 136 часов за месяц, при норме 164 часа. Заработная плата по тарифу составляет 16000 руб. Премия за качество работы - 10% от основной заработной платы. Уральский коэффициент -15%. Определить сумму начисленной заработной платы за месяц повару Васильевой О.Ю.

18. Определите фактическую товарооборачиваемость по кафе «Весна», сумму высвобожденных или «замороженных» средств на предприятии, сделайте вывод. Разработайте мероприятия по оптимизации товарных запасов предприятия общественного питания. Розничный товароборот (квартал) - 12460 тыс. руб. Норма оборачиваемости - 12 дней. Запасы оборотных средств на:

- 01.1 -880 тыс. руб.
- 01.2 -921,2-тыс. руб.
- 01.3 -923 тыс. руб.
- 01.04-921 тыс. руб.

19. Составить калькуляцию блюда: Суп-пюре из индейки. Индейка потрошёная I категории. Молоко сухое.

20. Составьте расчётно-платёжную ведомость зав. предприятия Симаковой А.Б. За декабрь оклад - 16000 руб., рабочих дней по графику - 23, отработано - 18 дней, 5 дней болезни. Непрерывный стаж - 6 лет. Зарплата за год 175600 руб. отработано 276 дней. У Симаковой А. Б. 1 ребёнок 14лет. °

21. По выписке банка составить расшифровку

	Дебет	Кредит
Сальдо на 1.12.		3500000
Поставщику за товар	284000	
Налоговой инспекции	29400	
Чек на зарплату	869000	
В погашение претензии		123000
Выручка		640000

22. Предприятие приобрело программное обеспечение для компьютера. Первоначальная стоимость - 12000 руб. в т.ч. НДС. Срок полезного использования - 5 лет. После срока эксплуатации в течение трёх лет программное обеспечение реализовано на сторону по договорной цене -7000 руб., включая НДС. Определить результат от реализации.

23 Определить результат по ликвидации холодильной камеры при первоначальной стоимости 15000 руб.Износ к моменту ликвидации - 8000руб. Начислено на демонтаж - 300 руб. Оприходованы запчасти-180 руб.

24. Составить товарный отчёт по кладовой за 20 декабря, если на 20.12 97 г. по товару значилось 12400 руб., по таре - 3200 руб.. По счёт-фактуре от мясокомбината поступило товара - 8600 руб.. По закупочному акту закуплено товара - 5200 руб., по требованию накладной в производство отпущено - 20800 руб. Определить остаток товара,

тары на 21.12.97 г. При инвентаризации установлен фактический остаток по товару - 4600 руб., по таре - 2800 руб. Определить результат инвентаризации.

25. Составить баланс 1.10. Основные средства - 13800 т. руб. Износ основных средств - 7900, Материалы -3400. Основное производство - 260. Товары на складе -14800. Издержки обращения - 140. Расходы будущих периодов - 150. Касса - 210. Расчётный счёт - 19800. Расчёты с бюджетом (к) - 160. Расчёты с персоналом по оплате труда - 2850. Расчёты с поставщиками - 6538. Уставный капитал - 4612. Прибыль- 30500.

26. Составить авансовый отчет по командировке директора ТОО «Луч» с 10.11 по 20.11; в наличии 2 авиабилета по 18750 руб. каждый. Счет гостиницы по 950 руб. за 9 суток. Директору выдан аванс из кассы-46000руб.

27. Рассчитать продажную цену на блюдо: солянка сборная мясная.

28. Начислить сумму заработной платы за декабрь, сумму отпускных, если: зав. производством отработал в декабре - 4 дня в декабре рабочих дней 23. Оклад -12800 руб. Отпуск - 28 рабочих дня. Зарплата за одиннадцать месяцев 132707 руб. Иждивенцев -1.

29. Начислить сдельную заработную плату к выдаче бригаде работников, если:

	Оклад	отработано	иждивенцы
Попова Иванова	6000 руб. 5000 руб.	22 дня 17 дней	1

Сдельная заработная плата бригады 18000 руб. Иванова - больничный лист на 5 дней, стаж работы 5 лет, заработная плата за год 77 000 руб.

30. Определить налогооблагаемую прибыль, если валовой доход 150 000 руб. Издержки 3000 руб. НДС - 18 %. Полученные штрафы - 8000 руб. За аренду получено - 1500 руб. Расходы прочие 2000 р. Благотворительные взносы - 700 руб.

31. Составить калькуляцию блюда: рыба жареная под маринадом.

32. Составить отчет по производству, если остаток товара на начало отчетного дня 602930 руб., тары - ящики фанерные - 15 шт. по цене 20 руб. за штуку, коробки фанерные -10 шт. по 15 руб.

33. Составьте приказ директора столовой о приеме Вас на работу администратором, как выдержавшего конкурс на замещение вакантной должности

34. Вы – руководитель отдела секции. Какие формы контроля можно использовать? Дайте характеристику. Приведите примеры.

35. Разработайте мотивационную программу для сотрудников вашего подразделения.

36. Издать приказ по основной деятельности. Дать характеристику приказа.

37. Построить дерево целей для конкретной ситуации. Дать характеристику основным видам целей.

38. Покупатель В.И. Ветров 10 февраля купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 2500 руб. 22 февраля этого же года обратился в магазин с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру. Каковы действия сотрудника магазина в данной ситуации?

39. Вам необходимо подготовить и провести собрание трудового коллектива. Ваши действия.

40. Вам необходимо выполнить работу по уборке территории. Ваши действия как руководителя.



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2022 г.</p>	<p style="text-align: center;">Экзаменационное задание № 1 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова «__» _____ 20__ г.</p>
--	---	--

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Сущность методов управления. Методы воздействия.

2. Определить производственную мощность горячего цеха (кухни) и коэффициент использования оборудования для выпуска первых блюд, если известно, что общая вместимость варочной посуды, предназначенной для варки первых блюд, 320 л. Объем первого блюда - 0,5 л, коэффициент заполнения посуды - 0,85. Цех работает 8 часов, цикл одной варки – 120 минут. Затраты времени на выгрузку, мытье и загрузку котлов - 20 минут. Потери времени по организационно - техническим причинам - 60 минут. Фактически за 307 рабочих дней столовой продано 460,5 тыс. первых блюд.

3. Определить число потребителей, которые будут пользоваться услугами столовой в будущем году в среднем за день, если за квартал (76 рабочих дней) столовой было продано 500 тыс. блюд. На одного потребителя в день в среднем приходится 2,5 блюда. В планируемом периоде предусматривается увеличение контингента потребителей на 22%.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____

3. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

ФГОС СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)

Программа профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации».

Устав ФГБОУ ВО «АГТУ».

Программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров образовательного учреждения ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ».

Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов (обучающихся) образовательного учреждения ФГБОУ ВО «АГТУ».

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ К АТТЕСТАЦИИ

Основная учебная литература:

1. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 405 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02927-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/427042>
2. Кирдищева, Д. Н. Управление структурным подразделением организации : учебно-методическое пособие / Д. Н. Кирдищева, Д. В. Кирдищев. — Брянск : Брянский ГАУ, 2021. — 27 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/304253>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная учебная литература:

1. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 242 с. — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437844>
2. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник для бакалавров / С. Л. Калачев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3108-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425165>
3. Дорман, В. Н. Основы коммерческой деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Н. Дорман; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 119 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16309-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530777>.

Официальные, справочно-библиографические и периодические издания:

а) официальные издания:

1. Конституция Российской Федерации. Последняя действующая редакция с Комментариями. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://constrf.ru/>
2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя редакция). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/>
3. Национальный проект «Образование». [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // <https://strategy24.ru/rf/>
4. Всемирная декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей (1990). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/decl_child90.shtml

б) справочно-библиографические издания:

1. Википедия: свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // <https://ru.wikipedia.org>
2. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. — 2-е изд., перер. и доп. — М.: Астрель-АСТ-Транзиткнига, 2004. — 479 с. (4 экз.)
3. Энциклопедия культур DeJa Vu. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // www.ec-dejavu.ru

в) периодические издания:

1. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Педагогика. 2018, №2 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/309455>

2. Развитие личности. 2019, №1 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/314117>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федерального агентства по рыболовству. – <http://fish.gov.ru/>
2. Официальный сайт министерства промышленности и торговли Российской Федерации. – <http://minpromtorg.gov.ru/>
3. Официальный сайт Российского союза промышленников и предпринимателей. – <http://рспп.рф/>
4. Интернет-издательство «Библиотека»: электронные издания произведений и биографических и критических материалов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.magister.msk.ru/library/library.htm
5. Информационный комплекс РГГУ «Научная библиотека». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.liber.rsuh.ru
6. Научная библиотека им. М.Горького СПбГУ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.library.spbu.ru
7. Университетская электронная библиотека Infolio. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.infoliolib.info

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Тихолаз А.П. Организация работ в подразделении организации. Методические указания к проведению практических работ для студентов очной и заочной форм обучения специальности 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров» - Рыбное: ДРТИ, 2023 Режим доступа: <http://www.portal-drti.ru>

2. Тихолаз А.П. Организация работ в подразделении организации. Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для студентов очной и заочной формы обучения по специальности. 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров».— Рыбное: ДРТИ, 2023.- Режим доступа:<http://www.portal-drti.ru>

3. Бортникова О.Н., Макшанова И.В., Тихолаз А.П., Макеева Л.В. Методические указания по выполнению учебной практики для студентов очной и заочной форм обучения специальности 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров» - Рыбное: ДРТИ, 2023. Режим доступа: <http://www.portal-drti.ru>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационных технологий, используемых в учебном процессе

Наименование программного обеспечения	Назначение
Образовательный портал Moodle	Образовательный портал ДРТИ построен на обучающей виртуальной среде Moodle и доступен по адресу https://www.портал.дрти.рф из любой точки, имеющей подключение к сети Интернет, в том числе из локальной сети ДРТИ. Образовательный портал ДРТИ подходит как для организации online- классов, так и для традиционного обучения. Портал разделен на «открытую» (общедоступную) и

	«закрытую» части. Доступ к закрытой части осуществляется после предъявления персональной пары «логин-пароль» преподавателем или студентом.
Электронно-библиотечная система ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»	Обеспечивает доступ к электронно-библиотечным системам издательств, доступ к электронному каталогу книг, трудам преподавателей, учебно-методическим разработкам ДРТИ, периодическим изданиям.

Возможность доступа к электронно-библиотечным системам

Наименование электронного ресурса, адрес сайта	Назначение
ЭБС Юрайт www.urait.ru	ЭБС Юрайт - ресурс, включающий электронные версии книг издательства "Юрайт". Издательство специализируется на издании учебной литературы для высших и средних специальных учебных заведений по новым образовательным стандартам. Включает в себя каталог грифованных учебников по социально-экономическому, гуманитарному и юридическому, естественнонаучному и техническому направлениям. Авторами учебников являются преподаватели ведущих вузов России. В ЭБС представлены учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением действующих требований ФГОС. В ЭБС присутствует возможность: индивидуального неограниченного доступа пользователей к содержимому из любой точки, в которой имеется подключение к сети Интернет; одновременного индивидуального доступа пользователей к содержимому; полнотекстового поиска по содержимому, формирования статистических отчетов по пользователям. Издания в ЭБС представлены с сохранением вида страниц (оригинальной верстки).
ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com	ЭБС включает в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. Предоставляет возможность круглосуточного дистанционного индивидуального пользования, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, с возможностью просмотра и скачивания на сайте в он-лайн режиме. Предоставляет право доступа к отдельным коллекциям, в частности таким, как «Инженерно-технические науки – Издательство Лань», «Информатика – Издательство Лань», «Химия – Издательство Лань», «Теоретическая механика – Издательство Лань».

Наименование электронного ресурса, адрес сайта	Назначение
<p>ЭБС Рыбохозяйственное образование http://lib.klgtu.ru/jirbis2</p>	<p>Информационный ресурс ФГБОУ ВО "КГТУ" состоит исключительно из учебных изданий рекомендованных Федеральными учебно-методическими объединениями в системе высшего образования и среднего профессионально образования. Издания в ЭБС представлены с сохранением вида страниц (оригинальной верстки). Пользование ЭБС не требует никакого дополнительного программного обеспечения или аппаратных устройств, достаточно иметь подключение к Интернету. Чтение электронной версии книг доступно в постраничном режиме, а при необходимости возможно цитирование. Удобный и современный контекстный поиск по всему хранилищу книг позволяет быстро найти нужную книгу. Доступ осуществляется по логину и паролю, логин и пароль доступа находятся на общем абонементе.</p>
<p>Цифровой образовательный ресурс IPRsmart (ЭБС IPRBOOKSHOP.RU) www.iprbookshop.ru</p>	<p>Важнейший ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса. Использование ЭБС IPR BOOKS позволяет обучающемуся подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Преподавателям ресурс будет полезен при составлении учебных планов и РПД, подготовке и проведении занятий, получении информации о новых публикациях коллег. Ресурс ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу, предназначенную для разных направлений обучения, с помощью которого можно получить необходимые знания, подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Контент ЭБС IPRbooks представлен изданиями федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов, ведущих авторских коллективов, содержание которых соответствует требованиям федеральных образовательных стандартов высшего, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования, и ежедневно пополняется новыми актуальными изданиями. ЭБС IPRbooks содержит множество эксклюзивных изданий, которые не представлены в других ресурсах, в том числе издательств группы компаний IPRmedia: Вузовское образование, Профобразование, Ай Пи Эр Медиа. Удаленный доступ посредством сети Интернет возможен с любого ПК. Работать с ЭБС IPR BOOKS можно так же с мобильных устройств в круглосуточном режиме удаленно (скачайте приложение IPRbooks Mobile Reader на App Store или Play Market, приложение для слабовидящих IPRbooks WV-Reader на App Store или Play Market).</p>

Наименование программного обеспечения	Назначение
1С:Предприятие 8.0.	Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
ABBYY FineReader 8.0 Corporate Edition	Система оптического распознавания текста
STDU Viewer	Программа для просмотра электронных документов
Google Chrome, Opera	Браузер
Windows NT	Графические, интерактивные, многозадачные оперативные системы корпорации Microsoft
Dr.Web	Антивирусные программные продукты
Microsoft Office	Приложения – офисные редакторы для работы с текстовыми документами, электронными таблицами, электронными сообщениями, базами данных, изображениями и т.д.
Moodle	Образовательный портал ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»
7-zip	Архиватор

Перечень информационных справочных систем

Наименование ИСС	Назначение
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»	Содержит российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила.

Сведения об обновлении информационного обеспечения обучения представлены в локальной сети ДРТИ по адресу: [\Base\192.168.10.10\для обмена по дфагту\ИТ в обучении](#)



*Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015*

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

профессионального модуля

ПМ.03 Организация работ в подразделении организации

специальность

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

(базовая подготовка)

Контрольно измерительные материалы разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров по заочной и очной форме обучения

Организация-разработчик: Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Астраханский государственный технический университет» (ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»).

Разработчик:

Преподаватель:
А.П. Тихолаз

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей, протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель цикловой комиссии
Бортникова О.Н.

1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

В результате освоения профессионального модуля ПМ. 03 «Организация работ в подразделении организации» по очной и заочной форме обучения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров следующими умениями, знаниями:

Иметь практический опыт:

ПО1 планирования работы подразделения;

ПО2 оценки эффективности деятельности подразделения организации;

ПО3 принятия управленческих решений.

уметь:

У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

У2 учитывать особенности менеджмента в торговле;

У3 вести табель учета рабочего времени работников;

У4 рассчитывать заработную плату;

У5 рассчитывать экономические показатели деятельности подразделения организации;

У6 организовать работу коллектива исполнителей.

знать:

31 сущность и характерные черты современного менеджмента;

32 внешнюю и внутреннюю среду организации;

33 стили управления, виды коммуникации;

34 принципы делового общения в коллективе;

35 управленческий цикл;

36 функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта

37 планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

38 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;

39 систему методов управления;

310 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

311 порядок оформления табеля учета рабочего времени;

312 методику расчета заработной платы;

313 методики расчета экономических показателей;

314 основные приемы организации работы исполнителей;

315 формы документов, порядок их заполнения.

направленными на формирование общих компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

направленными на формирование профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации

ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями

ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива

ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является дифференцированный зачет, дифференцированный зачет по учебной практике, квалификационный экзамен.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ ПО ВИДАМ КОНТРОЛЯ

2.1. Освоение умений, знаний, практического опыта

Результаты обучения (проверяемые умения и знания, практический опыт)	Показатели оценки результата	Виды аттестации	
		Текущий контроль	Промежуточ ная аттестация
У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	Умело, четко и правильно применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;	Реферативное задание Тестирование Практическая работа Решение задач Письменная работа Устный опрос	Дифференцированный зачет, дифференцированный зачет по учебной практике, квалификационный экзамен
У2 учитывать особенности менеджмента в торговле;	Умело, четко и правильно учитывать особенности менеджмента в торговле;		
У3 вести табель учета рабочего времени работников;	Умело, четко и правильно вести табель учета рабочего времени работников;		
У4 рассчитывать заработную плату;	Умело, четко и правильно рассчитывать заработную плату;		
У5 рассчитывать экономические показатели деятельности подразделения организации;	Умело, четко и правильно рассчитывать экономические показатели деятельности подразделения организации;		
У6 организовать работу коллектива исполнителей.	Умело, четко и правильно организовать работу коллектива исполнителей.		
З1 сущность и характерные черты современного менеджмента;	Умело и точно знать сущность и характерные черты современного менеджмента;		
З2 внешнюю и внутреннюю среду организации;	Умело и точно знать внешнюю и внутреннюю среду организации;		
З3 стили управления, виды коммуникации;	Умело и точно знать стили управления, виды коммуникации;		
З4 принципы делового общения в коллективе;	З4 принципы делового общения в коллективе;		
З5 управленческий цикл;	З5 управленческий цикл;		
З6 функции менеджмента:	З6 функции		

организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта		
37 планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	Умело и точно знать планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;		
38 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;	Умело и точно знать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;		
39 систему методов управления;	Умело и точно знать систему методов управления;		
310 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	Умело и точно знать процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;		
311 порядок оформления табеля учета рабочего времени;	Умело и точно знать порядок оформления табеля учета рабочего времени;		
312 методику расчета заработной платы;	Умело и точно знать методику расчета заработной платы;		
313 методики расчета экономических показателей;	313 методики расчета экономических показателей;		
314 основные приемы организации работы исполнителей;	Умело и точно знать основные приемы организации работы исполнителей;		
315 формы документов, порядок их заполнения.	Умело и точно знать формы документов, порядок их заполнения.		
ПО1 планирования работы подразделения;	Правильно и точно планировать работу подразделения;		
ПО2 оценки эффективности деятельности подразделения организации;	Правильно и точно оценивать эффективность деятельности подразделения		

	организации;		
ПО3 принятия управленческих решений.	Правильно и точно принимать управленческие решения.		

2.2. Освоение общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК)

Профессиональные и общие компетенции	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии, понимания ее значимости.	Экспертное наблюдение преподавателя и оценка на практических занятиях. Дифференцированный зачет, дифференцированный зачет по учебной практике, квалификационный экзамен.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Умение организовывать собственную деятельность, выбор способов выполнения профессиональных заданий	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Самостоятельный выбор решения вопросов в стандартных и нестандартных ситуациях. Готовность нести ответственность за выбранное решение.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Применение в решении профессиональных задач необходимой информации, умение вести ее поиск.	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать	Демонстрация владения информационной культурой, умения анализа информации с использованием информационно-	

информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	коммуникационных технологий.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Демонстрация умения работы в коллективе, общения с руководством и потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Демонстрация умения брать на себя ответственность за работу коллектива.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация целеустремленности у студента к саморазвитию и личностному росту.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация ориентированности в условиях смен технологий в профессиональной деятельности	
ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	
ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	
ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями	Планировать выполнение работ исполнителями	
ПК 3.3.	Организовывать работу трудового	

Организовывать работу трудового коллектива	коллектива	
ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	

3. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Предметом оценки служат умения, знания, практический опыт, общие и профессиональные компетенции по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации» по специальности СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля						
	Текущий контроль			Промежуточная аттестация			
	Проверяемые умения и знания, практический опыт ОК и ПК	Форма контроля	Номер задания	Проверяемые умения и знания	Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:	Форма контроля	Контрольно-измерительные материалы
Тема 1. Теоретические основы управления Организация как объект управления Внешняя и внутренняя среда организации	ОК 1-ОК 9, 31, 32,	Тестирование Практическая работа	№1,2,3 № 1,2	У1 У2 У3 У4 У5 У6	ОК 1-ОК 9 ПК 3.1 – ПК 3.5	Дифференцированный зачет, Дифференцированный зачет по учебной практике. Квалификационный экзамен	Вопросы к дифференцированному зачету, экзаменационные билеты
Тема 2. Виды и функции торговли Организация розничной торговли Услуги розничной торговли	ОК1–ОК9, ПО2	Круглый стол Тестирование Практическая работа	№ 1 № 4 № 3,4,5, 6	31 32 33 34 35 36			
Тема 3. Организация технологических процессов торговли и хранения материально-товарных ценностей .Устройство и основы технологических	ОК1–ОК9, ПО2	Круглый стол Практическая работа	№ 2 № 7,8	37 38 39 310 311 312			

планировок магазинов Нормативно-правовые основы регулирования торговой деятельности				313 314 315 ПО1 ПО2 ПО3			
Тема 4. Характеристика составляющих цикла менеджмента. Планирование в системе менеджмента	ОК1-ОК9, ПО1,У2,36,38, ПК3.1, ПК3.5	Тестирование Практическая работа	№ 5 № 9,10				
Тема 5. Организация коллектива исполнителей. Мотивация деятельности исполнителей	ОК1-ОК9, У5,36,37,314,П К3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК3.5	Круглый стол Тестирование Реферативное задание	№ 3 № 6 № 1				
Тема 6. Основы управления персоналом Система методов управления Руководство. Стили управления. Управленческие решения	ОК1-ОК9, ПО3, У1, У4, 33, 35, 39, 315, ПК3.1, ПК3.5	Практическая работа	№ 11,12				
Тема 7. Коммуникации Управленческое и деловое общение Планирование деятельности организации Управление конфликтами и	ОК1-ОК9, ПО3,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5	Практическая работа	№ 13,14, 15,16, 17				

стрессами.							
Тема 8. Ресурсы, имущество и капитал предприятия Основные средства Оборотные средства Трудовые ресурсы организации	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, 310, 311, 312, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5	Практическая работа Реферативное задание	№ 18,19, 20,21 № 2				
Тема 9. Издержки производства и реализация. Цена, ее виды, ценообразование Доходы, прибыль и рентабельность организации Показатели эффективности коммерческой организации	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5	Практическая работа Реферативное задание	№ 22,23, 24, 25 № 3				

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки выполнения: практических, реферативных заданий:

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- выполнил работу без ошибок и недочетов;
- допустил не более одного недочета;

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- не более одной негрубой ошибки и одного недочета;
- или не более двух недочетов;

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- не более двух грубых ошибок;
- или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;
- или не более двух-трех негрубых ошибок;
- или одной негрубой ошибки и трех недочетов;
- или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов;

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка "3";
- или если правильно выполнил менее половины работы.

Критерии оценки выполнения тестовых работ:

Процент результативности (правильных ответов)	Кол-во баллов	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	7-8	5	отлично
70 ÷ 89	5-6	4	хорошо
50 ÷ 69	4	3	удовлетворительно
менее 50	менее 4	2	неудовлетворительно

Критерии оценки участия в работе круглого стола:

Оценка "5" ставится, если обучающийся:

Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления

Оценка "4" ставится, если студент

Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер

Оценка "3" ставится, если студент

Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков

Оценка "2" ставится, если студент не принимает участия в обсуждении

5. ЗАДАНИЯ

5.1. Задания для текущего контроля

Тема 1. Теоретические основы управления. Организация как объект управления. Внешняя и внутренняя среда организации.

Тестирование №1

Проверяемые результаты обучения:	ОК 1-ОК 9, 31, 32
---	-------------------

Вариант 1

1. Менеджмент – это:

- а) умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы
- б) поведения других людей, работающих в организации
- в) искусство
- г) наука + опыт
- д) практика управления

2. Является ли управление производительным трудом:

- а) да, т. к. управление создает новую стоимость
- б) нет, это всего лишь надзор и контроль
- в) да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма
- г) нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

3. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

- а) обязанность менеджера
- б) функции менеджмента
- в) этапы планирования
- г) новый метод управления

4. В теории менеджмента к функциям управления относятся:

- а) контроль
- б) финансовый менеджмент
- в) маркетинг
- г) ценообразование

5. Основоположник научной школы управления:

- а) Ф.Тейлор
- б) А.Файоль
- в) Э.Мэйо
- г) А.Богданов

6. Основоположник административной (классической) школы управления:

- а) Ф.Тейлор
- б) А.Файоль
- в) Э.Мэйо
- г) А.К. Альдерфер

7. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

- а) современных количественных методов обоснования управленческих решений
- б) школы "человеческих отношений"
- в) достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления
- г) классической школы управления

8. Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:

- а) классическая школа управления
- б) административная школа
- в) школа человеческих отношений
- г) школа науки управления

9. Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:

- а) основная задача менеджмента - рациональная организация производства
- б) ориентация на качество продукции и услуг
- в) ситуационный подход к управлению
- г) основной источник прибыли – работник и производительность труда

10. Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:

- а) сообщество индивидов, объединенных общей целью
- б) четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
- в) система, направленная на достижение целей функционирования
- г) механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой

11. Внутренняя среда организации - это:

- а) капитал, люди, технология
- б) нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
- в) часть общей среды, которая находится в рамках организации
- г) партнёры по бизнесу

12. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

- а) маркетинг
- б) дилерская услуга
- в) инновация
- г) производство

13. Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:

- а) менеджеры
- б) совет директоров
- в) руководители бизнес-единиц
- г) все сотрудники

14. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

- а) цели
- б) миссия
- в) стратегия
- г) тактика деятельность организации

15. Миссия фирмы – это:
- а) максимизация прибыли
 - б) внешнее предназначение фирмы
 - в) цель, связанная со снижением издержек
 - г) мотивация ее персонала

Вариант 2.

2. Стратегия дифференциации особенно успешна:
- а) в условиях массового спроса
 - б) в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках товара
 - в) в условиях ценовой конкуренции
 - г) в условиях отсутствия конкуренции
2. Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:
- а) стратегия первопроходца
 - б) стратегия низких издержек
 - в) стратегия дифференциации продукции
 - г) стратегия фокусирования
4. Финансовая стратегия выступает в качестве:
- а) ведущей стратегии
 - б) функциональной стратегии
 - в) корпоративной стратегии
 - г) деловой стратегии
4. Чем характеризуется компромисс при принятии решения:
- а) установление некоего среднего результата в споре двух сторон
 - б) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой
 - в) принятием решения, учитывающего мнения независимых сил
 - г) продвижение решения, выгодного руководителю
9. В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:
- а) оперативные
 - б) бизнес-план
 - в) стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.
 - г) взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации
10. Бизнес-план для менеджеров организации:
- а) должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы
 - б) должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу организации
 - в) может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»

г) это - декларация о намерениях

11. Кому необходим бизнес-план:

- а) только руководителям и сотрудникам
- б) инвесторам, банкам, налоговой службе
- в) это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке
- г) всем категориям субъектов отношений

12. Основные недостатки дивизиональных структур:

- а) отсутствие творческих решений
- б) низкий уровень мотивации сотрудников
- в) увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов
- г) опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

9. Какие основные преимущества матричных структур:

- а) возможность быстрого освоения новых изделий
- б) эффект двойного подчинения
- в) возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
- г) сбалансированный кадровый состав организации

11. Процесс деления организации на блоки, которые могут называться отдельными отделами, отделениями или секторами, называется:

- а) анализом организации
- б) департаментализацией
- в) проектированием
- г) интегрированием

11. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

- а) да
- б) нет
- в) желательно
- г) не обязательно

16. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

- а) предприятий большой размерности
- б) предприятий средней размерности
- в) предприятий со сложной технологией производства
- г) небольших предприятий

17. Сущность ситуационного подхода состоит в следующем:

- а) знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
- б) умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
- в) правильное интерпретирование ситуации, определение наиважнейших факторов и применение адекватных методов
- г) применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

18. Аутсорсинг – это:

- а) выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности компании
- б) вывод за пределы компании непрофильных функций и видов деятельности
- в) вывод сотрудников из штата компании-заказчика в штат компании-подрядчика
- г) передача всех функций сторонним организациям

19. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

- а) для оптимального решения комплексной задачи
- б) для сохранения "группового" стиля работы
- в) для проверки квалификации подчиненных
- г) для разгрузки самого руководителя

Тестирование № 2

Проверяемые результаты обучения:	ОК 1-ОК 9, 31, 32
---	-------------------

1. Определенными условиями для формирования или создания организации являются...

- а). Наличие по крайней мере двух человек, которые считают себя частью организации.
- б). Наличие по крайней мере трех человек, которые считают себя частью организации.
- в). Наличие по крайней мере миссии (одной цели), которая группой людей принята как общая.
- д). Наличие учредительных документов.

2. Выделяют следующие формы организационного развития...

- а). Структуризация.
- б). Пассивная.
- в). Композиция.

3. Основными характеристиками механической организации являются...

- а). Узкая специализация работ.
- б). Широкая специализация работ.
- в). Четкие права и ответственность.
- г). Отношения неформальные и носят личностный характер.
- д). Работа по правилам (инструкции).

4. Основными свойствами организации как системы являются...

- а). Неаддитивность.
- б). Совместимость.
- в). Обратной связи.
- г). Динамическое изменение.

5. Свойство организации «эмерджентность» означает...

- а). Однонаправленность действий, интеграция усилий в системе.
- б) Умножение эффекта в системе за счет каких-либо управляющих действий или стихийных процессов.
- в) Несовпадение цели организации с целями входящих в нее частей.
- Г) Способность приспосабливаться к новым внешним условиям работы, саморегулироваться и восстанавливать устойчивость работы.

6. Основными переменными в организации являются...

- а) Цели.
- б) Структура.
- в) Персонал.
- г) Основные производственные фонды.
- д) Материальные средства.

7. Сфера контроля в организации может быть...

- а) Широкая.
- б) Узкая.
- в) Непосредственная.

8. Задачи организации подразделяются на следующие категории...

- а) Работа с материальными запасами.
- б) Работа с людьми.
- в) Работа с документацией.
- г) Работа с информацией.
- д) Работа с предметами.

9. Классификация технологий по Д. Томпсону имеет следующие категории...

- а) Многозвенные технологии.
- б) Массовое или крупносерийное производство.
- в) Посреднические технологии.
- г) Интенсивные технологии.

10. Анализ социальной составляющей макроокружения проводится по следующим направлениям...

- а) Отношение людей к работе и качеству жизни.
- б) Достижение науки и техники.
- в) Мобильность населения или готовность к перемене места жительства.
- г) Какие программы пытаются провести в жизнь различные партийные структуры.

11. Выделяют следующие уровни стратегий, используемых в диверсифицированных компаниях...

- а) Отраслевая стратегия.
- б) Корпоративная стратегия.
- в) Функциональная стратегия.
- г) Стратегия маркетинга.
- д) Деловая стратегия.

12. Деловая стратегия концентрируется на действиях и подходах, которые связаны с управлением, направленным на обеспечение успешной деятельности...

- а) В двух сферах специфической деятельности.
- б) В нескольких сферах специфической деятельности.
- в) В одной сфере специфической деятельности.

13. Основными этапами стратегического управления организацией являются...

- а) Разработка организационной структуры.
- б) Определение миссии и целей организации.
- в) Оценка деятельности конкурентов.

- г) Оценка и анализ внешней среды.
- д) Выбор стратегии.

14. Разработка базисных (эталонных) стратегий связана с изменением следующих элементов...

- а) Продукт.
- б) Отрасль.
- в) Рынок.
- г) Инфляция.

15. Стратегиями диверсифицированного роста являются...

- а) Стратегия сбора урожая.
- б) Стратегия сокращения расходов.
- в) Стратегия горизонтальной диверсификации.
- г) Стратегия конгломеративной диверсификации.
- д) Стратегия разработки нового продукта на уже освоенном рынке.

16. Основными элементами организационной структуры являются...

- а) Цели и стратегии.
- б) Иерархические звенья управления или уровни принятия решений и ответственности.
- в) Горизонтальные звенья по уровням управления, выполняющие функциональную деятельность.
- г) Наличие основных производственных фондов.
- д) Наличие оборотных средств.

17. Основными полномочиями руководителей являются...

- а) Распорядительные.
- б) Контрольно-отчетные.
- в) Согласительные.
- г) Административные.

18. Основными видами бюрократических организационных структур являются...

- а) Функциональные структуры.
- б) Проектные структуры.
- в) Дивизиональные структуры.
- г) Матричные структуры.

19. Основными видами органических структур являются...

- а) Проектные структуры.
- б) Матричные структуры.
- в) Линейные структуры.
- г) Линейно-функциональные структуры.

20. Матричные структуры управления могут быть следующих видов...

- а) Матричная структура управления, ориентированная на продукт.
- б) Матричная структура управления, ориентированная на потребителей.
- в) Матричная структура управления, ориентированная на проект.

Тестирование № 3

20. Внешняя среда характеризуется:
- а) сложностью, неопределенностью, подвижностью;
 - б) сложностью, масштабностью, предсказуемостью;
 - в) стабильностью, неопределенностью, управляемостью.
21. Наиболее общая цель организации:
- а) задача;
 - б) план;
 - в) миссия.
22. Цель – это:
- а) задача, которая стоит перед рабочим коллективом;
 - б) конечный результат, к которому стремится организация;
 - в) норма, установленная руководством фирмы.
23. Поставщики, конкуренты, потребители, местные органы управления – это:
- а) факторы внутренней среды;
 - б) факторы внешней среды прямого воздействия;
 - в) факторы внешней среды косвенного воздействия.
24. Анализ внешней среды проводится с целью:
- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация;
 - б) определить сильные и слабые стороны организации;
 - в) определить ресурсный потенциал организации.
25. Анализ внутренней среды проводится с целью:
- а) определить угрозы и возможности, с которыми сталкивается организация;
 - б) определить сильные и слабые стороны организации;
 - в) определить ресурсный потенциал организации.
26. Какие из перечисленных ниже факторов относятся к факторам внутренней среды организации:
- а) цели, задачи, технологии, реклама, персонал;
 - б) цели, задача, технологии, структура, персонал;
 - в) потребители, поставщики, местные органы управления.
27. Задача – это:
- а) предписанная работа, которая должна быть выполнена установленным способом и в установленные сроки;
 - б) конечный результат, которого должна достичь организация;
 - в) индивидуальная работа, поставленная перед подчиненными.
28. Какие из указанных компонентов не входят в понятие макроокружения организации:
- а) социокультурные факторы;
 - б) технологические факторы;
 - в) поставщики;
 - г) рынок рабочей силы;

29. Какие из указанных компонентов не входят в понятие микроокружения организации:

- а) правовое регулирование;
- б) политические факторы;
- в) покупатели;
- г) конкуренты.

30. Многочисленность факторов, на которые организация обязана реагировать, а также высокий уровень изменчивости каждого фактора – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

31. Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

32. Количество информации, которой располагает организация о конкретном факторе, и функцией уверенности в этой информации – это:

- а) сложность внешней среды
- б) подвижность среды
- в) неопределенность внешней среды

33. Положительные тенденции и явления внешней среды, которые могут привести к увеличению объема продаж и прибыли – это:

- а) возможности;
- б) угрозы;
- в) сильные стороны организации;
- г) слабые стороны организации.

34. Отрицательные тенденции и явления, которые могут привести при отсутствии соответствующей реакции предприятия к значительному уменьшению объема продаж и прибыли – это:

- а) возможности;
- б) угрозы;
- в) сильные стороны организации;
- г) слабые стороны организации.

35. Среда, которая характеризуется быстрыми переменами – это:

- а) враждебное окружение;
- б) изменчивая среда;
- в) разнообразное окружение;
- г) технически сложная среда.

36. Среда, где существует жесткая конкуренция, борьба за потребителей и рынки сбыта – это:

- а) враждебное окружение;
- б) изменчивая среда;
- в) разнообразное окружение;
- г) технически сложная среда.

37. Среда, которая свойственна глобальному окружению – это:

- а) враждебное окружение;
- б) изменчивая среда;
- в) разнообразное окружение;
- г) технически сложная среда.

38. Среда, в которой развивается электроника, вычислительная техника, телекоммуникации, которые требуют сложной информации и высококвалифицированного обслуживающего персонала – это:

- а) враждебное окружение;
- б) изменчивая среда;
- в) разнообразное окружение;
- г) технически сложная среда.

Практическая работа № 1

Проверяемые результаты обучения:	ОК 1-ОК 9, 31, 32
---	-------------------

Организация как объект управления.

Цель: Усвоить теоретические аспекты темы, творческое задание.

Ход работы:

2. Сформулируйте миссию следующих организаций различных направлений деятельности и оформите задание в виде следующей таблицы:

- организация в сфере культуры и искусств;
- организация в сфере образования;
- организация в сфере здравоохранения;
- организация в сфере туризма и гостеприимства;
- организация в сфере физической культуры и спорта и др. организации социально-культурной сферы.

№ п/п	Организация	Миссия организации
	Организация в сфере культуры и искусств	
...

Используя следующую таблицу, укажите основные этапы развития организации и их отличительные особенности по ряду признаков.

№ п/п	Этап в развитии организации	Основные цели	Основные задачи	Стиль руководства (преобладающий)	Количественный состав работников	Способы мотивации
	Рождение организации					
...	...					

Используя знания различных признаков, по которым классифицируются организации, указать различные виды организаций.

№ п/п	Признак	Вид организации
-------	---------	-----------------

	По виду собственности	1. Частные организации 2. Государственные организации
...

Укажите основные отличительные особенности различных групп в организации, заполните таблицу.

№ п/п	Наименование групп	Отличительные особенности групп
	Формальные группы	и т.д.
	Неформальные группы	и т.д.

Практическая работа № 2

Проверяемые результаты обучения:	ОК 1-ОК 9, 31, 32
---	-------------------

Анализ факторов внешней среды на деятельность организации

Цель: научиться анализировать факторы внешней среды на деятельность организации путем проведения SWOT-анализа.

Ход работы:

Существуют различные методы исследования и оценки внешней и внутренней среды организации.

В настоящее время наиболее популярным методом анализа внешней и внутренней среды организации является *метод SWOT-анализа*. Применяемый для стратегического анализа метод SWOT – аббревиатура от английских слов:

- сила (strength);
- слабость (weakness);
- возможности (opportunities);
- угрозы (threats).

Метод *SWOT-анализа* является широко признанным подходом, позволяющим провести совместное изучение внешней и внутренней среды. Применяя метод SWOT, удастся установить линии связи между силой и слабостью, которые присущи организации, и внешними возможностями и угрозами. Методология SWOT предполагает сначала выявление сильных и слабых сторон, а также возможностей и угроз, и после этого установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для формирования стратегии организации. А. Томпсон и А. Дж. Стрикленд предложили следующий примерный набор характеристик, заключение по которым должно позволить составить список сильных и слабых сторон организации, а также список возможностей и угроз для нее, заключенных во внешней среде (табл.).

Организация может дополнить каждую из четырех частей списка теми характеристиками внешней и внутренней среды, которые отражают конкретную ситуацию, в которой она находится.

Содержание *SWOT-анализа*

<p>Сильные стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выдающаяся компетентность; - Адекватные финансовые ресурсы; - Высокая квалификация; - Хорошая репутация у покупателей; - Возможность получения экономии от роста объема производства; - Защищенность от сильного конкурентного давления; 	<p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выход на новые рынки или сегменты рынка; - Расширение производственной линии; - Увеличение разнообразия во взаимосвязанных продуктах; - Вертикальная интеграция; - Возможность перейти в группу с лучшей стратегией;
--	---

<ul style="list-style-type: none"> - Подходящая технология; - Преимущества в области издержек; - Преимущества в области конкуренции; - Наличие инновационных способностей и возможностей их реализации; - Проверенный временем менеджмент и др 	<ul style="list-style-type: none"> - Остановка в развитии у конкурирующих фирм; - Ускорение роста рынка и др.
<p>Слабые стороны:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нет ясных стратегических направлений; - Ухудшающаяся конкурентная позиция; - Устаревшее оборудование; - Более низкая прибыльность, потому что... - Отсутствие некоторых видов ключевой квалификации и компетентности; - Плохое отслеживание процесса выполнения стратегии; - Внутренние производственные проблемы; - Уязвимость по отношению к конкурентному давлению; - Отставание в области исследований и разработок; - Очень узкая производственная линия; - Слабое представление о рынке; - Конкурентные недостатки; - Низкие маркетинговые возможности; - Неспособность финансировать необходимые изменения в стратегии и др. 	<p>Угрозы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность появления новых конкурентов; - Рост продаж замещающего продукта; - Замедление роста рынка; - Неблагоприятная политика правительства; - Возрастающее конкурентное давление; - Затухание делового цикла; - Возрастание силы торга у покупателей и поставщиков; - Изменение потребностей и вкуса покупателей; - Неблагоприятные демографические изменения и др.

После того, как конкретный список сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз составлен, наступает этап установления связей между ними. Для установления этих связей составляется матрица SWOT, которая имеет следующий вид (табл.).

Слева выделяется два блока (сильные стороны, слабые стороны), в которые соответственно выписываются все выявленные на первом этапе анализа соответствующие характеристики организации. В верхней части матрицы также выделяются два блока (возможности и угрозы) в которые выписываются все возможности и угрозы. СИВ (сила и возможности), СИУ (сила и угрозы), СЛВ (слабость и возможности), СЛУ (слабость и угрозы). На каждом из полей рассматриваются все возможные парные комбинации с выделением тех, которые должны быть учтены при разработке стратегии поведения организации.

Матрица SWOT-анализа

	Возможности	Угрозы
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Сильные стороны: 1. 2. 3.	Поле СиВ <i>(сила и возможности)</i> Максимально использовать	Поле СиУ <i>(сила и угрозы)</i> Устранение угроз
Слабые стороны 1. 2.	Поле СЛвВ <i>(слабость и возможности)</i> Преодоление слабых сторон	Поле СЛуУ <i>(слабость и угрозы)</i> Избежание ситуации

3.		
----	--	--

В отношении тех пар, которые были выбраны с поля СИВ, разрабатывается стратегия по использованию сильных сторон организации для того, чтобы получить отдачу от возможностей, которые появились во внешней среде. Для тех пар, которые оказались на поле СЛВ, стратегия должна быть построена таким образом, чтобы за счет появившихся возможностей попытаться преодолеть имеющиеся в организации слабости. Если пара находится на поле СИУ, то стратегия должна предполагать использование силы организации для устранения угрозы. Для пар, находящихся на поле СЛУ, организация должна вырабатывать такую стратегию, которая позволила бы ей как избавиться от слабости, так и попытаться предотвратить нависшую над ней угрозу.

При разработке стратегии, обычно учитывается, что возможности и угрозы могут переходить в свою противоположность. Так, неиспользованная возможность может стать угрозой, если ее использует конкурент. Или наоборот, удачно предотвращенная угроза может открыть перед организацией дополнительные возможности в том случае, если конкуренты не смогли устранить эту же угрозу.

Выполнение работы

Задание 1. Соберите данные о деятельности известной Вам торговой организации. На основе полученной информации опишите следующие данные:

- наименование организации;
- организационно-правовая форма организации;
- форма собственности;
- юридический адрес;
- вид деятельности.

Задание 2. Определите возможное влияние факторов внешней среды на деятельность вашей организации по следующему алгоритму:

1 этап: Составление списков сильных и слабых сторон, возможностей и угроз. Заполнить ниже представленную форму, аналогичную таблице.

Сильные стороны:	Возможности:
Слабые стороны:	Угрозы:

2 этап: Определение полей пограничных стратегий.

Поле СИВ – каким образом при помощи сильных сторон в максимальной мере использовать имеющиеся возможности.

Поле СЛВ – каким образом за счет возможностей компенсировать слабые стороны компании.

Поле СИУ – каким образом за счет сильных сторон избежать назревающих угроз.

Поле СЛУ – что делать, если события будут развиваться в крайне неблагоприятном направлении?

Заполнить ниже представленную форму, аналогичную таблице .

	<i>Возможности</i>	<i>Угрозы</i>
	1. 2. 3.	1. 2. 3.
<i>Сильные стороны:</i> 1. 2. 3.	<i>Поле СиВ</i> (сила и возможности) Максимально использовать	<i>Поле СиУ</i> (сила и угрозы) Устранение угроз
<i>Слабые стороны</i> 1. 2.	<i>Поле СЛиВ</i> (слабость и возможности) Преодоление слабых сторон	<i>Поле СЛуУ</i> (слабость и угрозы) Избежание ситуации

3 этап: опишите три варианта сценариев:

Оптимистический: что следует делать «в идеале». Каким образом правильно распорядиться ресурсами компании и какие поступления и результаты можно прогнозировать при условии отсутствия неблагоприятных факторов.

Пессимистический: на что следует рассчитывать в худшем случае, если произойдут все реально вероятные неблагоприятные события. Каким образом перераспределять ресурсы и потоки, какие результаты можно прогнозировать.

Реалистический: какими должны быть действия руководства и сотрудников компании при наиболее вероятном стечении обстоятельств.

Задание для самостоятельной работы

Разгадайте кроссворд.

По горизонтали:

1. Фактор среды прямого воздействия на организацию, объединение людей, связанных одной профессией.

4. Формируется человеком относительно результатов своего поведения на основе прошлого опыта и оценки текущей ситуации.

6. Интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущений.

8. Элемент внешней среды организации, способ преобразования материала, сырья, информации в искомый продукт.

По вертикали:

1. Элемент среды косвенного воздействия на организацию, поступательное движение, улучшение в процессе развития.

3. Центральный фактор в любой модели управления.

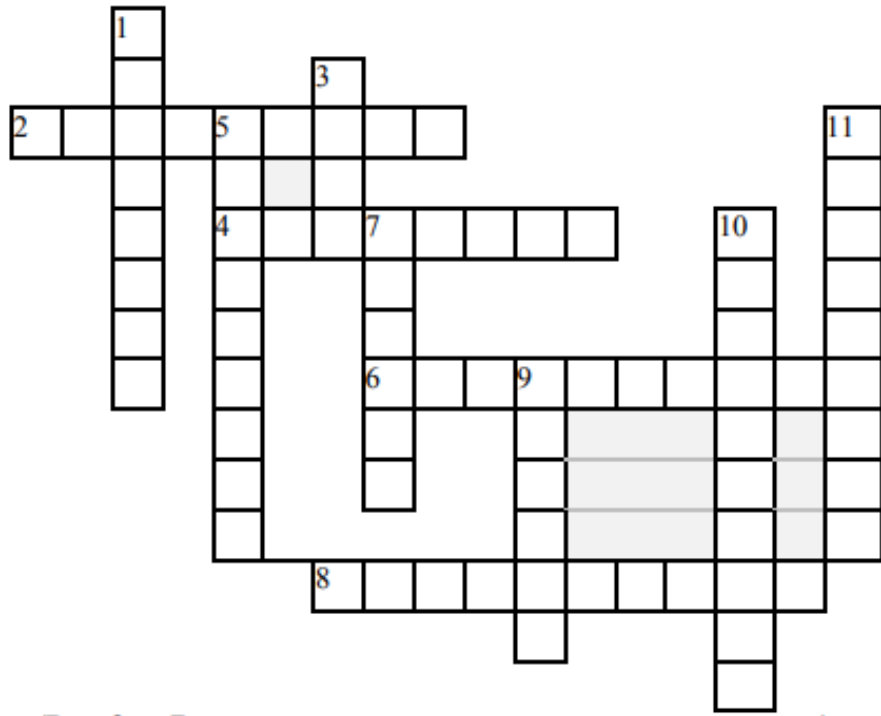
5. Характеристика внешней среды организации, отражающая число и разнообразие факторов, влияющих на организацию.

7. Ученый, определивший технологию как сочетание навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и знаний, необходимых для преобразования материалов, информации или людей.

9. Ученый, определивший технологию как средство преобразования сырья в искомые продукты или услуги.

10. Элемент внешней среды организации, обеспечивающий ее ресурсами извне.

11. Фактор, формирующий необъективное восприятие окружающей среды и влияющий на поведение людей.



Тема 2. Виды и функции торговли Организация розничной торговли Услуги розничной торговли

Круглый стол № 1

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
----------------------------------	--------------

31. Чем оптовая торговля отличается от розничной?
32. Укажите особенности прямых и дистанционных продаж.
33. Какими видами торговых предприятий представлена стационарная торговая сеть?
34. Дайте характеристику разносной и развозной торговой сети.
35. Какие виды внемагазинной торговли вы знаете
36. Равнозначны ли понятия «торговое предприятие» и «магазин»?
37. Чем молл отличается от торгового центра?
38. Равнозначны ли понятия «дом торговли» и «торговый дом»?
39. Приведите примеры горизонтальных и вертикальных интегрированных структур.
40. Что такое специализация магазинов?
41. Чем отличаются универсальные магазины от магазинов со смешанным ассортиментом?
42. Назовите признаки классификации розничных торговых предприятий.
43. Какими видами торговых предприятий представлена мелкорозничная сеть.
44. Чем торговый комплекс отличается от торгового объединения?
45. В универсальном или специализированном магазине ассортимент глубже?
46. Какие составные элементы содержит услуга розничной торговли?
47. Какие услуги розничной торговли относятся к основным, а какие — к дополнительным? Приведите примеры.
48. Перечислите новые формы ведения розничной торговли.
49. Какие методы продажи товаров можете назвать?
50. Идентичны ли понятия «форма продажи» и «метод продажи»?
51. Укажите отличительную особенность планировки магазинов Cash & Carry.
52. В чем преимущества и недостатки стоковых магазинов?
53. В чем состоят особенности ассортимента стоковых, комиссионных магазинов и магазинов second hand? Что между ним общего?
54. Торговля по заказам — это дополнительная услуга розничной торговли или технология торговли?
55. Какие составные элементы относятся к продаже товаров и обслуживанию покупателей?
56. Какие товары надлежащего качества не подлежат обмену на аналогичный товар?
57. Назовите сроки, в течение которых потребитель может обратиться к продавцу с требованием обмена товара надлежащего качества.
58. Охарактеризуйте товар с недостатком и существенным недостатком. В чем состоит особенность реализации таких товаров для продавца?
59. С какими требованиями покупатель может обратиться к продавцу, если ему продан товар с недостатком?
60. В каких случаях продавец обязан предоставить покупателю аналогичный товар в безвозмездное пользование?

Тестирование № 4

Вариант 1.

1. Укажите признак по которому не классифицируют розничную торговую сеть
 - а) Стационарность
 - б) Удельный вес
 - в) Форме продажи
 - г) Размещение

2. Торговый комплекс - это
 - а) Реализующие универсальный ассортимент товаров и оказывающий широкий набор услуг
 - б) Многофункциональное торговое предприятие интегрированное в производстве финансовую и внешне экономическую сферу
 - в) Реализует одну группу товаров
 - г) Специально оборудованное стационарное здание или его части предназначенная для продажи товаров

3. Магазины с узким или ограниченным ассортиментом с площадью торгового зала не более 50 м
 - а) Гипермаркет
 - б) Универсам
 - в) Мини - маркет
 - г) Универмаг

4. Какие требования обеспечивают влажность воздуха, температуры , освещения
 - а) Технические
 - б) Технологические
 - в) Архитектурно- строительные
 - г) Эстетические

5. Какая планировка торгового зала разбита на изолированные отделы
 - а) Линейная
 - б) Смешанная
 - в) Островная
 - г) Боксовая

6. Что входит в субъекты рынка.
 - а) Продавцы, партнерство, услуги
 - б) Продавцы, покупатели, поставщики
 - в) Товары, услуги
 - г) Обмен, партнерство, конкуренция

7. Форма рыночных проявлений потребностей
 - а) Объем спроса
 - б) Объем предложения
 - в) Реализованный спрос
 - г) Спрос

8. Что организуют торговые и промышленные предприятия совместно с домами моделей перед наступлением сезона

- а) Покупательная – конференция
- б) Выставка – просмотра
- в) Дегустация
- г) Выставка - продаж

9. Что относится к параметрам надежности товара.

- а) дизайн
- б) композиция
- в) долговечность
- г) товарный вид

10. Серьезным оружием в конкурентной борьбе в сфере розничной торговле является.

- а) Фасад магазина
- б) Дизайн магазина
- в) Внешний вид полов
- г) Мебель и инвентарь

11. Как называется тип признака розничной сети по которому торговую сеть можно разделить на общегородского назначения и сеть жилых или спальных районов.

- а) стационарность
- б) материально-техническая база
- в) размещение
- г) товарно-ассортиментный профиль

12. Носитель информации для воздействия на объект рекламы

- а) Вид рекламы
- б) Рекламное объявление
- в) Средства рекламы
- г) Реклама в прессе

13. Идеальное средство рекламирования для фирмы которая хочет иметь широкий круг клиентов

- а) Объявления
- б) Журналы
- в) Газеты
- г) Листовки

14. Как называются короткие рекламные фильмы продолжительностью 15-20 секунд:

- а) телезаставка
- б) Телефильм
- в) телеобъявление
- г) мультипликационный фильм

15. Информация которая зачитывается диктором

- а) Радиогазета
- б) Радиоролики
- в) Радиожурналы
- г) Радиообъявление

Вариант 2.

1. Процесс перемещения товаров от производителя до потребителя
 - а) Товародвижения
 - б) товаропоступление
 - в) товаровывоз
 - г) товароразмещение

2. Как переводится с древнегреческого слово - технология.
 - а) организация торговли
 - б) Производственный процесс
 - в) Наука технического прогресса
 - г) Искусство ,ремесло , мастерство, умение

3. Тип товародвижения который предусматривает, что ритм завоза товаров должен нарастать или сокращаться в зависимости от изменения в спросе:
 - а) Оперативность
 - б) Ритмичность
 - в) Экономичность
 - г) Централизованность

4. Какая тара распространена в обращении
 - а) Текстильная
 - б) деревянная
 - в) Стеклянная
 - г) Картонная

5. Основанием для заказа товара в розничной торговле предприятия служит
 - а) Доставка товара
 - б) Заявки
 - в) Продажа
 - г) Предложение

6. Установление фактического количества, качества и комплектность товара а также определение отклонения вызвавших их причин называется
 - а) Приемка товара
 - б) Хранение товара
 - в) Реализация товара
 - г) Выкладка товара

7. Основной документ регламентирующий отношение грузоотправителя перевозчика и грузополучателя.
 - а) Кассовый чек
 - б) Товарно-транспортная накладная
 - в) Товарная накладная
 - г) Счет фактуры

8. Предназначен для расчетов между поставщиком и получателем
 - а) кассовый ордер
 - б) Кассовый чек
 - в) Счет
 - г) Товарный чек

9. Документ который составляется в случае когда количество и качество товара не соответствует договору

- а) Акт
- б) Договор
- в) Претензия
- г) Рекламация

10. Неизбежно возникают при складской обработке товаров.

- а) Товарные потери
- б) Порча
- в) Убыток
- г) Естественная убыль

11. Что не относится к естественной убыли:

- а) разлив
- б) порча
- в) распыл
- г) усушка

12. Система размещения на рабочем месте или в зоне обслуживания

- а) Выкладка товаров
- б) товарно-отраслевой принцип
- в) Комплексный принцип
- г) Размещение товаров

13. На сколько этапов делится приемка товаров по качеству:

- а) 2
- б) 3
- в) 4
- г) 5

14. Самообслуживание – это

- а) По сути дела революция в торговле
- б) Стадия торгово-технологического процесса в магазине
- в) Метод продажи товаров
- г) Один из самых удобных для покупателей методов продажи товаров

15. Вид предпринимательской деятельности связанный с приобретением и продажи товара

- а) Торговая деятельность
- б) Рыночные отношения
- в) Частные отношения
- г) Торговые отношения

Практическая работа № 3

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
---	--------------

Характеристика организации торговли

Цель: научиться определять основные характеристики торговой организации.

Ход работы:

Содержание и последовательность выполнения торговых операций зависит от типа и величины магазина, его технической оснащенности, степени подготовленности к продаже поступивших в магазин товаров и других факторов.

Специализация розничных торговых предприятий предусматривает их разделение по ряду признаков, основным из которых является ассортимент реализуемых товаров.

По этому признаку все магазины можно разделить на три группы:

- 1) продовольственные;
- 2) непродовольственные;
- 3) смешанные.

В свою очередь продовольственные и непродовольственные магазины в зависимости от степени ограничения ассортимента товаров и его полноты можно подразделить на следующие группы:

- *универсальные* - товарный ассортимент включает большое число различных групп продовольственных или непродовольственных товаров;

- *комбинированные* - реализуют товары различных групп, объединенных по потребительским комплексам (товары для детей, женщин, мужчин) или по однородности спроса (диетические продукты, детское питание). К комбинированным магазинам можно отнести и те, которые осуществляют торговлю товарами нескольких (двух-трех) родственных групп (овощи – фрукты, мясо – рыба);

- *специализированные с широким ассортиментом* - предлагают покупателям товары какой-либо одной товарной группы (ткани, одежда);

специализированные с узким ассортиментом - представлена часть какой-либо товарной группы (мужские сорочки, хлопчатобумажные ткани).

Типизация представляет собой систему мероприятий, направленных на отбор рациональных типов магазинов, которые являются экономически эффективными и обеспечивают высокое качество обслуживания населения.

Наиболее распространенными типами розничных торговых предприятий в настоящее время являются следующие:

Гипермаркет – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары универсального ассортимента преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 5 тыс. кв.м. Они торгуют как предметами роскоши, так и товарами широкого потребления с акцентом на основные потребительские товары и пищевые продукты.

Универсам (супермаркет) – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары универсального ассортимента и непродовольственные товары регулярного спроса преимущественно в форме самообслуживания, торговой площадью от 400 м².

Гастроном – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары универсального ассортимента с преобладанием в нем гастрономических продуктов при индивидуальном обслуживании покупателей в зале, оборудованном прилавками, торговой площадью от 400 м²

Магазин «Продукты» (минимаркет) – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные товары узкого ассортимента, основные из которых хлеб, кондитерские товары, гастрономия, винно-водочные изделия, пиво, безалкогольные напитки. Это магазины с индивидуальным обслуживанием через прилавки, торговой площадью от 18 м².

Универмаг – магазин, имеющий торговую площадь при размещении в городах от 3500 м² (в сельской местности – от 650 м²), предлагающий универсальный ассортимент непродовольственных товаров и использующий различные методы торгового обслуживания покупателей (самообслуживание, по образцам, по каталогам, через прилавки обслуживания и др.).

Универмаг «Детский мир» – предприятие розничной торговли, осуществляющее реализацию непродовольственных товаров универсального ассортимента для детей и применяющее различные методы торгового обслуживания покупателей, с торговой площадью от 2500 м².

Торговый дом – предприятие розничной торговли, реализующее товарные комплексы предметов туалета и гардероба для женщин и мужчин (одежда, обувь, ткани, галантерея, парфюмерия), использующее различные методы торгового обслуживания покупателей, торговой площадью от 1000 м².

Магазин «Промтовары» – предприятие розничной торговли, реализующее непродовольственные товары узкого ассортимента, основные из которых швейные и трикотажные изделия, обувь, галантерея, парфюмерия, торговой площадью от 18 м².

Магазин «Товары повседневного спроса» – предприятие розничной торговли, реализующее продовольственные и непродовольственные товары частого спроса, организованное преимущественно по форме самообслуживания, торговой площадью от 100 м².

Комиссионный магазин – предприятие розничной торговли, осуществляющее продажу товаров, принятых от организаций или отдельных лиц на комиссионных началах, чаще всего с помощью индивидуального обслуживания продавцами.

Типы торговых предприятий постоянно изменяются и совершенствуются под влиянием процессов, происходящих в экономике страны, научно-технического прогресса, социальных и других факторов.

Форма организации розничной торговли – система элементов построения розничной торговли на основе определенных принципов, характеризующихся стратегическими подходами собственников к использованию определенных видов розничной торговой сети, методов продажи, политики ценообразования, к организации обслуживания, размещению точки продажи и планировочного решения внутреннего устройства.

Метод продажи товаров определяется совокупностью приемов и способов реализации товаров покупателям.

Формы продажи товаров разделяют на *магазинные* и *внемагазинные* (рис.).

Услуга розничной торговли — результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при приобретении товаров по договору купли-продажи.

Услуги розничной торговли включают в себя:

- реализацию товаров;
- оказание помощи покупателям в совершении покупок и при их использовании;
- информационно-консультационные услуги;
- создание удобств покупателям.



Современные формы розничной торговли

Выполнение работы

Задание 1. На примере выбранной вами в предыдущей работе организации определить и дать характеристику:

- Вид торговли –
- Специализация и тип магазина –
- Форма и методы организации торговли –
- Группа реализуемых товаров –
- Потребители –
- Конкурентные преимущества –

Задание 2. Дайте характеристику ассортимента товаров по видам.

Задание 3. Дайте характеристику услуг торговли по видам, оказываемых организацией.

Задание 4. Внесите предложения по усовершенствованию ассортимента товаров и услуг

Практическая работа № 4

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
----------------------------------	--------------

Изучение порядка реализации товаров и оказания услуг торговой организацией

Цель: характеристика порядка реализации товаров и оказания услуг торговой организацией.

Ход работы:

Правила реализации товаров в предприятиях торговли установлены гл. 8 СП 2.3.6.1066-01, а также гл. III письма Роскомторга от 17.03.1994 N 1-314/32-9.

На все реализуемые товары предприятие торговли должно иметь сертификаты (декларации о соответствии), выданные или признанные уполномоченным на то органом, нормативно-техническую документацию, удостоверяющие качество товаров, их

безопасность для жизни и здоровья людей, и обеспечивать соответствие реализуемых товаров требованиям указанных документов, а также источники их поступления.

К моменту открытия предприятие должно быть подготовлено к работе: товары снабжены четко оформленными ярлыками цен, обновлена их выкладка, подготовлены соответствующий инвентарь и упаковочные материалы, контрольно-кассовые машины.

Продажа товаров в предприятии торговли производится всем гражданам на общих основаниях. Льготы в торговом обслуживании отдельным группам населения предоставляются на основании законодательных актов Российской Федерации, а также на основании решений местных органов исполнительной власти.

В соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и основами гражданского законодательства предприятие торговли несет ответственность за качество реализуемых товаров. Запрещается продажа товаров с истекшими сроками годности, хранения, реализации, не соответствующих требованиям к качеству, стандартам.

В ст.20 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ предусмотрены требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их реализации.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (п. 35 Постановления Правительства РФ от 19 января 1998 года N55). Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям стандартов.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

При отпуске покупателям нефасованных пищевых продуктов продавец использует инвентарь (щипцы, лопатки, совки, ложки и др.). Нерасфасованные жидкие и полужидкие товары отпускаются в посуду покупателей по весу или с применением стандартной мерной емкости. При отпуске жидких пищевых продуктов не допускается сливать продукты обратно из посуды покупателя в общую тару (8.14. СП 2.3.6.1066-01).

В соответствии с л. 8.24. СП 2.3.6.1066-01 в организациях торговли запрещается реализация продукции:

1) Без наличия качественного удостоверения (для продукции российского производства), сопроводительных документов, подтверждающих их происхождение, качество и безопасность;

2) С нарушением целостности упаковки и в загрязненной таре, без этикеток (или листов-вкладышей);

3) При отсутствии необходимых условий для соблюдения температурных и влажностных условий хранения;

4) Домашнего приготовления;

5) С истекшими сроками годности;

6) Нерасфасованной и неупакованной, кроме групп продуктов, определенных законодательством Российской Федерации;

7) Без наличия на этикетке (листе-вкладыше) информации, наносимой в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормативной и технической документации;

8) В грязную тару покупателя и печатную макулатуру.

Продажа товаров, облагаемых акцизами, перечень которых утверждается правительством, производится только при наличии лицензии на право торговли такими товарами, выдаваемой лицензионными службами в установленном порядке. Список подакцизных товаров см. в ст. 181 Налогового кодекса Российской Федерации.

В торговых залах продовольственных магазинов должны быть установлены на доступном для покупателей месте контрольные весы, контрольные мерные кружки, мензурки, овоскоп.

Продажа товаров повседневного спроса детям производится только в том случае, если они способны самостоятельно совершать покупку и рассчитываться за купленный товар. Запрещается продажа несовершеннолетним лицам алкогольных напитков, пива, табачных изделий.

При продаже товаров наборами, скомплектованными в торговом предприятии, покупатель вправе потребовать, а продавец не вправе отказать в продаже отдельных товаров из набора (кроме наборов фабричного изготовления).

Предприятие обязано выдавать покупателю вместе с покупкой отпечатанный контрольно-кассовой машиной чек за покупку, а также товарный чек (по желанию покупателя), подтверждающий исполнение обязательств по договору купли - продажи между покупателем и данным предприятием.

Продовольственные товары, купленные в розничной торговой сети, обмениваются в случае установления скрытых дефектов (кислотность, жирность, бактериологическое обсеменение, наличие посторонних примесей, солей тяжелых металлов, пустоты на разрезе и др.), несоответствия наименованию или сорту, по которым они были проданы.

Неоплаченный товар может храниться на контроле не более одного часа. В отдельных случаях этот срок может быть продлен администрацией предприятия до двух часов.

Покупателям должна быть предоставлена возможность оставить на хранение оплаченные крупногабаритные и тяжеловесные товары на срок не более суток. Эти товары с табличкой «продано» хранятся по сохранной квитанции отдельно от непроданных товаров без взимания платы за их хранение.

Выполнение работы:

Задание 1. Опишите порядок и способы организации продаж определенного товара, реализующего выбранным вами магазином, и оказания услуг вашей организацией.

Задание 2. Выделите особенности реализации этой группы товаров.

Задание 3. Пользуясь приведенной ниже таблицей, оцените выбранный вами магазин и качество предлагаемого обслуживания.

Параметры	Оценка магазина
<p>Внешний вид:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цветовое оформление (цветовая гамма, состояние здания и его фасада) - чистота стекол витрин - оформление витрин - освещенность <p><i>Добавьте другие признаки по своему усмотрению</i></p>	
<p>Внутренняя атмосфера:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приветствует ли персонал тех, кто заходит в магазин; - проявляют ли работники дружелюбие на невербальном уровне; - можно ли считать, что расположение товара на прилавках и витринах помогает покупателю сделать выбор; - приемлемы ли принятые в магазине стандарты (например, размер и оформление примерочных); - эффективно ли кассовое обслуживание; <p><i>Добавьте другие характеристики по своему усмотрению</i></p>	

Практическая работа № 5

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
---	--------------

Изучение услуг розничной торговли

Цель: Изучить услуги розничной торговли.

Ход работы:

Задание 1. Изучите по нормативным документам содержание услуг в магазине. Заполните предлагаемую таблицу.

Классификация услуг розничной торговли

№ п/п	Услуги торговли	Содержание услуг
1.	Реализация товаров	
2.	Оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании	
3.	Информационно – консультационные услуги	
4.	Создание удобств покупателям	

Задание 2. Изучите Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 "Правила продажи отдельных видов товаров".

- 4) Укажите общие правила оформления ценников.
- 5) Перечислите товары, которые имеют особенности в оформлении ценников, укажите эти особенности.
- 6) Отнесите нижеуказанные услуги к основным или дополнительным. Результаты оформите в таблице.

Основные и дополнительные услуги розничного торгового предприятия

Название услуги	Укажите, основная или дополнительная услуга
Упаковка товаров	
Нарезка гастрономических товаров	
Хранение сумок, портфелей и т.п., переданных покупателями персоналу предприятия при входе в торговые залы	
Хранение неоплаченного товара на контроле не более одного часа.	
Возможность оставить на хранение оплаченные крупногабаритные и тяжеловесные товары на срок не более суток	
Временное хранение оплаченных крупногабаритных и тяжеловесных товаров на срок до 3-х суток;	
Хранение непродовольственных товаров до оплаты от 1 до 2 часов;	
Погрузка тяжелых и крупногабаритных изделий на автотранспортное средство покупателя, если вывоз товара покупатель осуществляет самостоятельно;	

Комплектование и оформление подарочных наборов;	
Доставку товаров покупателям на дом или иное, указанное покупателем, место;	
Сборка, установка и подключение сложнотехнических товаров;	
Сборка, установка и подключение товаров в тех случаях, если техническими требованиями не предусмотрены условия об обязательном участии соответствующего специалиста (например, подключение холодильника).	

Задание 3. Изучить классификацию дополнительных услуг по степени связи с процессом продажи, заполнить таблицу, указав по 3 примера для каждой группы:

Дополнительные услуги розничного торгового предприятия

I. Связанные с продажей конкретных товаров		II. Не связанные непосредственно с продажей конкретных товаров
Оказываемые в процессе продажи	Осуществляемые в процессе послепродажного обслуживания	

Практическая работа № 6

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
---	--------------

Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL

Цель: Оценивать качество торгового обслуживания.

Ход работы:

Задание 1. Составить анкету для проведения социологического опроса с целью оценки качества торгового обслуживания методом SERVQUAL. Анкета должна содержать 22 вопроса (единичных показателя), сгруппированных в 5 групп:

- осязаемости (*tangibles*);
- надежности (*reliability*);
- отзывчивости (*responsiveness*);
- убедительности (*assurance*);
- сочувствию (*empathy*).

Показатели качества для оценки торговой услуги

№п/п	Критерии качества (групповой показатель)	Единичные показатели качества
1.	Надежность	
2.	Отзывчивость	

3.	Материальность, осязаемость	
4.	Убедительность, уверенность	
5.	Сопереживание	

Задание 2. Провести социологический опрос, в котором респонденты должны оценить качество торговой услуги по пятибалльной до посещения магазина (ожидание) и после посещения магазина (восприятие).

Оценка показателей качества торговой услуги

№п\п	Показатели качества	Ожидание (Е)	Восприятие (Р)
		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Задание 3. Обработать результаты анкеты и определить общий показатель качества (Q). Результаты оформить в виде таблицы 4.

Методика определения общего показателя качества(Q):

1.определить среднее значение ожидания и восприятия по всем анкетам (каждого из 22 показателей);

2.определить единичный коэффициент качества (по каждому из 22 показателей) по формуле:

$$Q_i = P_i - E_i$$

3. найти средний групповой коэффициент качества

4. найти общий показатель качества.

Оценка качества торговой услуги методом SERVQUAL

Показатели качества торговой услуги		Ожидание (по всем анкетам) (Е)	Восприятие (по всем анкетам) (Р)	Единичный коэффициент качества Q=P-E
Групповой показатель качества	Единичный показатель качества			
Надежность	1 2 3 4 5			
Средний показатель надежности	— N _j			
Отзывчивость				
Средний показатель отзывчивости	— O _j			
Материальность, осязаемость				
Средний показатель материальности, осязаемости	— M _j			
Убедительность, уверенность				
Средний				

показатель убедительности, уверенности	Y_j			
Сопереживание				
Средний показатель сопереживания	C_j			
Общий показатель качества				

Задание 4. Сделать выводы и внести соответствующие предложения в совершенствование качества обслуживания.

Задания для самостоятельной работы.

Изучение Правил розничной торговли и защиты прав потребителей

1. Изучить структуру и содержание нормативно-правовой базы, регламентирующей правила продажи и обслуживания покупателей, правила продажи отдельных видов товаров, правила работы торговых предприятий.

2. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания.

Задание. Разрешите спорные ситуации, возникшие при продаже товаров в розничных предприятиях (опубликованы в СМИ)

1. Часто в коммерческих магазинах продаются импортные золотые украшения без проб. Как быть в этом случае?

2. Я купила своей матери в подарок золотые серьги. Когда на следующий после покупки день я показала ей серьги, то оказалось, что они ей совершенно не подходят. Что мне теперь делать?

3. При покупке стиральной машины в магазине настаивают, чтобы подключал ее мастер из магазина. Правы ли они?

4. Недавно в магазине отказались отложить товар на час. Разве теперь таких правил не существует?

5. Я купил жене в подарок кольцо с камнем, подходящим ей по знаку зодиака. Но оказалось, что ошибся. Хотел в магазине поменять на такое же, но с другим камнем, а мне отказали. Правильно ли это?

6. Приобрела в магазине лисью шубу. Придя домой, обнаружила, что она не подходит мне по размеру. Имею ли я право обменять шубу на другую?

7. Я приобрела импортный холодильник. Дома из инструкции узнала, что подключать его должен только специалист. Скажите, могу ли я обратиться в магазин и потребовать, чтобы мне подключили холодильник?

Тема 3. Организация технологических процессов торговли и хранения материально-товарных ценностей

Круглый стол № 2

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
----------------------------------	--------------

10. Какие помещения относятся к торговым, какие — к неторговым?
11. Равнозначны ли понятия «торговый зал» и «торговые помещения»?
12. Какие требования предъявляются к взаиморасположению помещений магазина?
13. Из каких зон состоит торговый зал?
14. Равнозначны ли понятия «контрольно-кассовый узел» и «контрольно-кассовая машина»?
15. Укажите особенности расчета коэффициента экспозиционной площади в отличие от коэффициента установочной площади?
16. Назовите особенности группировки товаров по отделам, комплексам, товарным категориям.
17. Перечислите и охарактеризуйте способы расстановки оборудования в торговом зале.
18. Какие элементы включает визуальный мерчандайзинг?
16. Какие комплексы товаров могут быть в универмаге?
17. Почему систему «вход-выход» в магазине прямоугольной формы целесообразно размещать с правой, а не с левой фасадной стороны?
18. Что такое «размещение и выкладка товаров»?
19. Раскройте значение термина «правило золотого треугольника».
20. Какие технологические требования учитываются при размещении товаров в торговом зале?
21. Укажите показатели эффективности планировки торгового зала.

Практическая работа № 7

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
----------------------------------	--------------

Управление торгово-технологическим процессом в розничных организациях

Цель: изучение торгово-технологического процесса и составление планировки торговой организации.

Ход работы:

Торгово-технологический процесс — последовательность операций, обеспечивающая процесс купли-продажи товаров и товародвижения. Торгово-технологический процесс в магазине представляет собой комплекс взаимосвязанных торговых (коммерческих) и технологических операций и является завершающих стадией всего торгово-технологического процесса товародвижения.

Операции торгово-технологического процесса можно классифицировать по степени участия в нем покупателей на торговые и технологические.

Торговый процесс (с участием покупателей) включает изучение спроса населения, формирование ассортимента, продажу товаров и обслуживание покупателей.

Технологический процесс (без участия покупателей) обеспечивает доработку и обработку товарных потоков начиная с поступления в магазин и заканчивая их полной подготовкой к продаже. Технологический процесс включает: транспортировку и разгрузку

товаров; приемку поступающих товаров по количеству и качеству; хранение товаров; подготовку к продаже; выкладку на торговом оборудовании; внутримagaзинное перемещение.

По значимости все операции торгово-технологического процесса делят на основные и вспомогательные.

К **основным операциям** относятся продажа товаров и обслуживание покупателей. Сюда входят: показ товара, консультации, организация покупательских потоков и информация о товаре, отбор, взвешивание, упаковка, расчет с покупателями, оказание различных услуг.

Вспомогательные операции способствуют осуществлению основных операций. К ним относятся: приемка товаров по количеству и качеству; хранение товаров; подготовка товаров к продаже; доставка товаров в торговый зал; выкладка товаров в торговом зале.

По объему операций структура торгово-технологического процесса, последовательность выполнения различных операций зависят от степени хозяйственной самостоятельности торгового предприятия, применяемого метода продажи товаров, формата магазина и других факторов (рис.).

Магазин должен располагать комплексом помещений, необходимых для рационального функционирования торгово-технологического процесса. Состав и размеры помещений зависят от типа магазина и его общей площади.

Совокупность помещений магазина в соответствующей их взаимосвязи составляет его технологическую планировку



Структура и последовательность выполнения операций торгово-технологического процесса на торговом предприятии

По функциональному назначению помещения подразделяют на следующие группы:

- 1) торговые;
- 2) для приемки, хранения и подготовки товаров к продаже;
- 3) подсобные;
- 4) административно-бытовые;
- 5) технические.

Взаимное расположение основных групп помещений магазина должно быть таким, чтобы между ними обеспечивалась технологическая связь, способствующая перемещению товаров кратчайшими путями, исключались пересечения движения потоков товаров и покупателей.

Таким образом, при осуществлении планировки помещений магазина необходимо соблюдать следующие *основные требования*:

- 1) разгрузочные (платформы или помещения) должны примыкать к помещениям для приемки товаров;
- 2) помещения для приемки следует располагать так, чтобы обеспечивались кратчайшие связи между ними и помещениями для хранения товаров, а также торговыми залами, если товары поступают в таре-оборудовании;
- 3) помещения для хранения товаров не должны быть проходными, их размещают в непосредственной близости от помещений для подготовки товаров к продаже;
- 4) помещения для хранения товаров и подготовки их к продаже должны быть связаны с соответствующими отделами торговых залов и располагаться на одном уровне;
- 5) служебные и бытовые помещения располагают таким образом, чтобы обеспечивалась необходимая связь между этой группой помещений и другими помещениями;
- 6) взаимное расположение служебных и бытовых помещений определяется их функциями (например, должна быть обеспечена связь между помещениями для отдыха и приема пищи).

Размещение помещений и их планировка должна быть направлена на обеспечение максимальных удобств для покупателей при отборе и покупке ими товаров, рациональное осуществление всех торгово-технологических операций на основе широкого внедрения современного торгово-технологического оборудования. Планировка помещений магазина должна обеспечивать нормальные условия работы персонала, высокий уровень производительности труда работников. Устройство и размещение помещений должны быть подчинены требованиям сохранности товарно-материальных ценностей на торговых предприятиях.

Торговый зал – часть торговой площади, на которой осуществляется продажа товаров. Устройство и планировка торгового зала должны разрабатываться с учетом следующих требований:

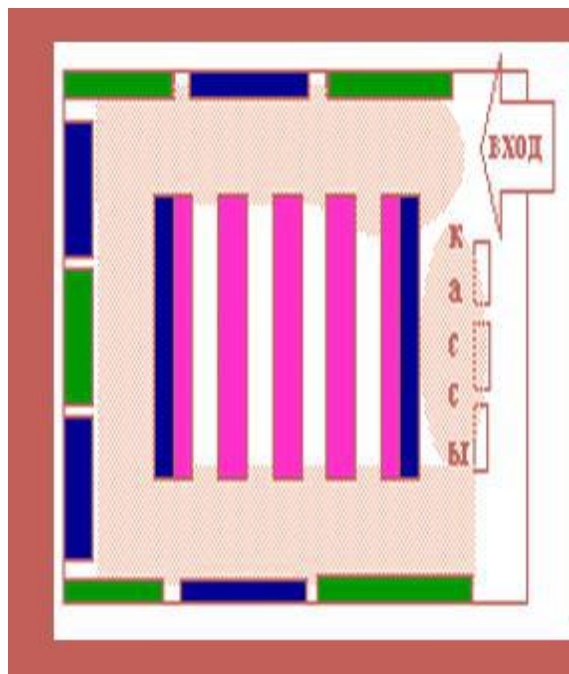
- 1) обеспечения рациональной организации торгового процесса, движения покупательских и товарных потоков;
- 2) создания условий для механизации трудоемких процессов;
- 3) удобного для покупателей размещения входов, выходов, секций (отделов), торгового оборудования;
- 4) эффективного использования площади торгового зала при размещении торгового оборудования;
- 5) обеспечения рационального размещения и максимальной видимости выложенных товаров;
- 6) создания условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания.

Наиболее распространенными являются торговые залы прямоугольной конфигурации с пропорциями сторон от 1:1 до 1:3. Подобная конфигурация торгового зала обеспечивает оптимальные условия для организации продажи товаров такими современными методами, как самообслуживание, продажа товаров по образцам.

При планировке торгового зала важную роль играет правильная организация потоков покупателей, которая зависит от размещения входов и выходов, расстановки торгового оборудования и расположения контрольно-кассового узла.

Различают следующие основные варианты технологических планировок торгового зала: линейную, боксовую, смешанную.

Выбор соответствующего варианта технологической планировки осуществляется с учетом размеров и конфигурации торгового зала, ассортимента реализуемых товаров и методов их продажи (рис



Планировка магазина

Выполнение работы:

Задание 1. Составьте схему внутренней планировки анализируемого магазина, выделив место продажи выбранного вами товара.

Задание 2. Укажите факторы, которые помогут определить местоположение в магазине сопутствующих категорий товаров согласно вашему ассортименту (на примере выбранного вами товара).

Задание 3. Перечислите ваши управленческие решения по предотвращению потерь товарно-материальных ценностей в вашей торговой организации.

Практическая работа № 8

Проверяемые результаты обучения:	ОК1–ОК9, ПО2
---	--------------

Изучение устройства и технологической планировки магазинов

Цель: изучить устройства планировки магазинов.

Ход работы:

1. Изучить нормативно-правовую и нормативно-техническую базу, регламентирующую требования к устройству и проектированию магазинов.
2. Ознакомиться с вариантами общих планировок торговых предприятий, расположением основных помещений.
3. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания в области рационального построения розничных магазинов (планировка, устройство, расчет торговой и неторговой площади, размещение товаров

в торговом зале и др.).

Типовые ситуационные задачи

Вариант 1

Торговое предприятие «Эдем» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –5520 кв.м, торговая –3860 кв.м., магазин имеет форму сильно вытянутого прямоугольника, оборудование размещено продольным способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задания.

1. Дайте характеристику магазина, укажите тип магазина и специализацию.
2. Оцените эффективность планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	1,9 * 1,2	62	4
Столы – прилавки	1,2 * 1,5	29	-
Столы упаковочные	1,2 * 2,8	20	
Горки пристенные	0,8 * 1,8	94	5
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	11	-

Вариант 2

Торговое предприятие «Алиготе» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –2400 кв.м, торговая –1100 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено способом «радиальная решетка». Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите тип магазина и его специализацию.
2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	1,9 * 1,2	62	4
Столы– прилавки	1,2 * 1,5	29	-
Горки пристенные	0,9 * 1,5	104	5
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	7	-

Вариант 3

Торговое предприятие «Марс» осуществляет розничную продажу продовольственных товаров. Общая площадь магазина –370 кв.м, торговая –250 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено поперечным способом. Список

оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.

2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.

3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	0,9 * 1,2	25	3
Стол– прилавки	1,2 * 0,5	20	-
Горки пристенные	1,7 * 0,7	49	4
Кассовые кабины	0,8 * 1,5	5	
Стол–упаковочные	1,8*0,5	5	-

Вариант 4

Торговое предприятие «Эдельвейс» осуществляет розничную продажу женской одежды. Описание магазина: общая площадь магазина –820 кв.м, торговая –460 кв.м., магазин имеет форму сильно вытянутого прямоугольника, оборудование размещено боксовым способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.

2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.

3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Стеклянные витрины	0,9 * 1,2	60	3
Стол– прилавки	1,2 * 0,5	20	-
Примерочные	1,2 * 2,2	5	
Горки пристенные	0,8 * 0,5	10	4
Кассовые кабины	0,8*1,5	2	-

Вариант 5

Торговое предприятие «Амур» осуществляет розничную продажу электробытовых товаров. Описание магазина: общая площадь магазина –95 кв.м,

торговая –70 кв.м., магазин имеет форму квадрата, оборудование размещено смешанным способом. Список оборудования прилагается (табл.).

Задание 1.

1. Дайте характеристику магазина, укажите формат магазина и его специализацию.
2. Определите коэффициенты эффективности планировки магазина и торгового зала. Сделайте заключение об эффективности использования площадей данного предприятия.
3. Составьте план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования.

Список оборудования в магазине

Вид оборудования	S_i – площадь единицы оборудования	Количество единиц	Количество полок в оборудовании
Витрины	0,9 * 1,2	14	3
Столы–прилавки	1,2 * 0,5	13	-
Столы упаковочные	1,2 * 1,8	8	
Горки пристенные	0,8 * 0,5	5	5
Кассовые кабины	1,8*1,5	2	-

Задание для самостоятельной работы.

Задание 1. Изучить требования нормативных документов к информации на вывеске торгового предприятия.

Требования к информации на вывеске торгового предприятия

Нормативный документ	Требование к информации
Гражданский кодекс РФ	
Закон РФ «О защите прав потребителей»	
ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»	
ГОСТ Р 51773-2009	

Задание 2. Выберите географический сегмент (район, микрорайон, улицу и т.д.), на примере которого будете изучать торговую сеть. Опишите его местонахождение (границы, состав улиц, площадь территории). Укажите из выбранного географического сегмента различные типы торговых предприятий (всего не менее 10). Можно воспользоваться данными из предыдущей самостоятельной работы.

Укажите фирменные наименования торговых предприятий. Проанализируйте названия торговых предприятий на соответствие требованиям нормативно-правовых документов. Сделайте соответствующие рекомендации.

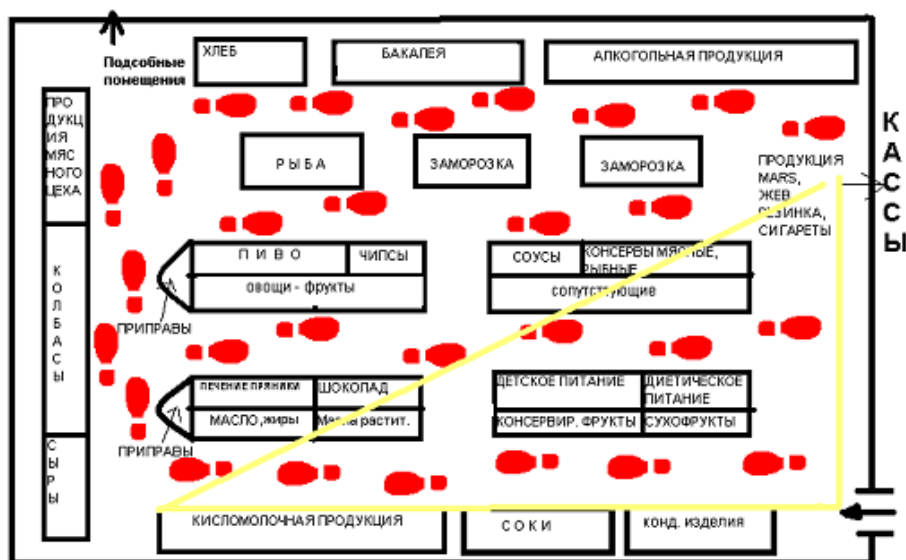
Задание 3. Проанализируйте названия торговых предприятий (не менее 10 типов) на соответствие требованиям рекламоспособности. Сделайте соответствующие рекомендации.

Задание 4. Описать внутренний вид 1 торгового предприятия по следующему плану:

- дать характеристику торговому предприятию (специализация, тип и т.д.), указать его адрес и фирменное наименование;
- составить план-схему торгового зала с указанием расположения системы «вход-выход», кассового узла, способа расстановки оборудования;
- определить ассортимент товаров (группы, подгруппы, виды, разновидности), реализуемых в данном магазине и признаки группировки ассортимента по отделам (секциям, комплексам) магазина;
- определить систему движения покупателей (по часовой стрелке, против часовой стрелки, принудительное, индивидуальное);
- указать существующие ориентиры, указатели об отделах, месте касс.

Задание 5. Изучите размещение товаров в магазине и выполните схему размещения товаров по аналогии с рис.

- Классифицируйте товары по частоте спроса и обоснуйте их месторасположение.
- Покажите «золотой треугольник» и сделайте выводы по правильности (неправильности) месторасположения товаров в «золотом треугольнике».
- Укажите преимущества и недостатки расположения товаров.
- Предложите более рациональную схему размещения товаров, рисунок приложите.



Размещение товаров в магазине

Задание 6. Проанализируйте размещение товаров на соответствие требованиям мерчандайзинга. Результаты оформите в таблице.

Размещение товаров в торговом зале

Требования к размещению товаров	Фактически в магазине
Направленность тропы покупателей (по часовой стрелке или против)	
Покупателей «встречают» следующие товары	
Принципы размещения товаров	

повседневного, периодического и импульсного спроса	
В «золотом треугольнике» размещены товары	
Дублирование продаж (если есть, привести примеры)	
Принципы расположения товаров по ценам	

Задание 7. Ответьте письменно на вопросы:

- Легко ли вам ориентироваться в торговом зале и найти нужный товар?
- Есть ли у вас желание купить товары, которые вы первоначально не планировали покупать, и почему?
- Какие товары на полках вы сразу увидели и захотели купить (какая это полка: нижняя, на уровне глаз, верхняя и др., сколько товара выложено, обеспечена ли выкладка рекламной продукцией)?
- Комфортно ли вам в магазине и почему?

Тема 4. Характеристика составляющих цикла менеджмента. Планирование в системе менеджмента

Тестирование № 5

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО1,У2,36,38,ПК3.1, ПК3.5
---	------------------------------------

Вариант 1.

1.Какая из предложенных функций управления является побуждением исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей:

- а) контроль;
- б) организация;
- в) руководство;
- г) планирование

2.Целью планирования является:

- а) получение или увеличение прибыли;
- б) решение социальных вопросов;
- в) обеспечение достижения намеченных целей, выполнение поставленных задач
- г) повышение качества продукции

3. Изготовление продукции отдельными экземплярами или мелкими партиями, которые не повторяются, это:

- а) массовое производство;
- б) единичное производство;
- в) серийное производство

4. На этом этапе планирования дается оценка риска, проводится систематический анализ определенного круга факторов с целью предвидения имеющихся возможностей

- а) выяснение и выбор вариантов развития;
- б) разработка программы действий;
- в) прогнозирование;
- г) формирование бюджета

5. Управление организацией это:

а) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.
б) осуществление взаимосвязанных действий определенного типа по формированию и использованию ресурсов организации для решения стоящих перед ней задач;

в) изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производства предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции.

6. Создание менеджером условий для интересной творческой работы в дружном коллективе, это

- а) материальная мотивация;
- б) моральная мотивация;
- в) социальная мотивация

7. Поточная линия, это:

а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных задач;

б) совокупность рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса и предназначенных для выполнения строго определенных операций;

в) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.

8. Маркетинг, это:

а) система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции;

б) системная взаимосвязь функциональных областей и уровней управления организацией, призванная обеспечивать достижение целей организации наиболее эффективными способами;

в) комплекс взаимосвязанных действий, таких как организация и управление, постановка и корректировка задач, разработка этапов работы, регулирование процессов и т.д.

9. Какая из предложенных функций управления является заключительной функцией цикла менеджмента и представляет собой наблюдение за ходом производственных процессов и выявление отклонений от них:

а) планирование;

б) руководство;

в) организация;

г) контроль

10. Большой объем выпускаемой продукции при строго ограниченной номенклатуре, это:

а) единичное производство;

б) массовое производство;

в) серийное производство

11. Целью планирования является:

а) получение или увеличение прибыли;

б) повышение эффективности хозяйствования;

в) обеспечение достижения намеченных целей, выполнение поставленных задач;

г) удовлетворение потребностей рынка

12. На данном этапе планирования менеджер должен производить качественную оценку альтернатив, сравнивать их с точки зрения доходности, а также с позиции требуемых ресурсов:

а) прогнозирование;

б) формирование целей;

в) разработка программы действий и составление графика работы;

г) выяснение и выбор вариантов развития

13. Осуществление взаимосвязанных действий определенного типа по формированию и использованию ресурсов организации для решения стоящих перед ней задач, это:

а) цикл менеджмента;

б) управление организацией;

в) маркетинг

14. Уровень и качество планирования определяются следующими важнейшими показателями:

- а) только компетентностью руководства фирмы;
- б) только квалификацией специалистов;
- в) наличием информационной базы;
- г) компетентностью руководства фирмы, квалификацией специалистов, обеспеченностью компьютерной техникой

15. Маркетинг, это:

а) комплекс взаимосвязанных действий, таких как организация и управление, постановка и корректировка задач, разработка этапов работы, регулирование процессов и т.д.

б) системная взаимосвязь функциональных областей и уровней управления организацией, призванная обеспечивать достижение целей организации наиболее эффективными способами;

в) система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции;

Вариант 2

1. Данный вид мотивации персонала осуществляется путем выплаты сотрудникам заработной платы, премий и т.д.:

- а) моральная;
- б) материальная;
- в) социальная

2. Какая из предложенных функций управления представляет собой распределение задач между отдельными подразделениями или работниками и установление взаимодействия между ними:

- а) руководство;
- б) планирование;
- в) организация;
- г) контроль

3. Изготовление продукции сравнительно большой, но ограниченной и периодически повторяющейся номенклатуры, это:

- а) единичное производство;
- б) серийное производство;
- в) массовое производство

4. Планирование, это:

а) выбор целей и плана действий по их достижению;

б) сравнение реально достигнутых результатов с теми, которые были запланированы;

в) побуждение исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей

5. На данном этапе планирования разрабатывается серия предстоящих действий, которые необходимы для реализации поставленной общей цели:

- а) выяснение и выбор вариантов развития;
- б) разработка программы действий и составление графика работы;

- в) формирование целей;
- г) формирование бюджета

6. Для какого типа производства основным элементом является поточная линия:
- а) серийного;
 - б) массового;
 - в) единичного

7. Система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет спроса и требований рынка для более обоснованной ориентации производство предприятия на выпуск конкурентоспособной продукции, это:

- а) управление предприятием;
- б) маркетинг;
- в) цикл менеджмента

8. Что выступает в качестве научно-обоснованной программы развития предприятия:

- а) цикл менеджмента;
- б) организация производства;
- в) план деятельности предприятия;
- г) прогнозирование

9. Какими важнейшими показателями определяются уровень и качество планирования:

- а) только компетентностью руководства фирмы и квалификацией специалистов;
- б) компетентностью руководства фирмы, квалификацией специалистов, обеспеченностью компьютерной техникой
- в) наличием информационной базы и обеспеченностью компьютерной техникой.

10. Какая из предложенных функций управления представляет собой формирование образа будущего в сознании субъекта и является обязательной предпосылкой воплощения поставленных задач:

- а) организация;
- б) руководство;
- в) планирование;
- г) контроль

11. При данном типе производства изготавливаются изделия отдельными экземплярами или мелкими партиями, которые не повторяются:

- а) серийное производство;
- б) массовое производство;
- в) единичное производство

12. Организация производства, это:

а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных целей;

б) сравнение реально достигнутых результатов с теми, которые были запланированы;

в) побуждение исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей;

13. На данном этапе планирования менеджеру предстоит наметить четкую цель и предельный срок ее достижения:

- а) формирование бюджета;
- б) прогнозирование;
- в) выяснение и выбор вариантов развития;
- г) формирование целей

14. Данный вид мотивации персонала осуществляется путем выплаты сотрудникам заработной платы, премий и т.д.:

- а) моральная;
- б) материальная;
- в) социальная

15. Поточная линия, это:

а) совокупность методов, обеспечивающих наиболее целесообразное использование предметов и средств труда в процессе трудовой деятельности для выполнения поставленных задач;

б) совокупность процессов, совершаемых в течении определенного времени.

в) совокупность рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса и предназначенных для выполнения строго определенных операций;

Практическая работа № 9

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО1,У2,36,38,ПК3.1, ПК3.5
---	------------------------------------

Цикл менеджмента

Цель: Ознакомить студентов с основными функциями управления.

Ход работы:

Основными функциями управления предприятием являются: перспективное и текущее планирование; организация и регулирование; мотивация и координирование; контроль и учет. Таким образом, основа управленческой деятельности - это выполнение менеджером четырех общих функций, которые составляют так называемый цикл менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.

Цикл - совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени. В процессе производства продукции цикл менеджмента обычно осуществляется непрерывно и имеет тенденцию к возобновлению.

Внимательно прочитайте практические ситуации и с помощью учебника, конспекта, интернет ресурсов ответьте на поставленные вопросы.

Практическая ситуация № 1.

Структура компании. В структуре фирмы кроме головного офиса работают региональные отделения, в составе которых обычно по одному отделу продаж и аренды.

Отделения имеют достаточную независимость, самостоятельность в рекламной, кадровой стратегии, маркетинге. Пакет договоров единый, затратная часть определяется из центра, финансовые потоки централизованы, хотя каждое отделение развивается в меру собственных финансовых возможностей.

Оформление всех сделок происходит тоже в головном офисе. Там есть банковский депозитарий, нотариусы, созданы все другие необходимые условия для работы. Основные функции генерального директора как менеджера. Генеральный директор считает себя скорее директором по связям с общественностью, представителем в общественных государственных организациях и в какой - то степени консультантом для руководителей подразделений. Непосредственное оперативное управление работой осуществляют

руководители отделов. Однако не реже, а обычно чаще, чем один раз в месяц, генеральный директор с каждым из них анализирует результаты работы подразделения и как консультант подсказывает, что следует сделать или поправить. Работа в компании организована таким образом, что любой руководитель отдела больше генерального директора заинтересован в увеличении доходов своего подразделения, поскольку его заработок напрямую зависит от результатов труда его подчинённых и умения руководителя организовывать их работу.

Ещё одна функция генерального директора – умение перегруппировать трудовые ресурсы компании. Стратегия руководства людьми состоит не в умении увольнять, а найти каждому сотруднику свою должность Организация работы с кадрами. Стратегия кадровой работы состоит в постоянном повышении квалификации сотрудников компании. Компания неохотно берёт людей на руководящие должности со стороны. Если всё же такая ситуация возникает, то это скорее вынужденная мера. Все руководители отделов продаж жилья на вторичном рынке, на которые приходится основная часть оборота компании, начинали с должности стажёра. Соответствие руководителя корпоративной культуре компании является основой её успеха.

В штате агентства работает профессиональный астролог, кандидат физико-математических наук. Генеральный директор лично консультируется у ректора Академии астрологии. С астрологами агентство работает уже несколько лет. Сотрудники, принимаемые на работу на руководящие должности, проходят обязательную консультацию и согласование астрологов.

Ответьте на вопросы:

1. Постарайтесь обобщить опыт работы компании. Что в её деятельности представляется вам наиболее важным?
2. Не ограничивает ли круг своих обязанностей генеральный директор?
3. Должен ли менеджер такого уровня, как генеральный директор, ограничиваться лишь консультированием руководителей отделов, предоставив им полную самостоятельность в оперативной работе подразделений?
4. Согласны ли вы с необходимостью участия астролога в работе по подбору и расстановке кадров

Практическая ситуация № 2.

С.В.Кравченко в 30 лет защитил докторскую диссертацию в области прикладной механики и машиностроения. Занимая должность ведущего научного сотрудника Российской академии наук, работал научным консультантом в США, странах Европы и Азии. В 1992 г. он был назначен на пост регионального президента компании «Боинг» (США) в России и странах СНГ. Компания «Боинг» — крупнейший в мире производитель ракетносителей, телекоммуникационных спутников, гражданских и военных самолетов; занимает лидирующие позиции в области противоракетной обороны, пилотируемых полетов и услуг по запуску космических аппаратов. Совокупный доход компании составляет более 52 млрд. долл. Представляет интерес опыт работы С. В. Кравченко — российского топ-менеджера во всемирно известной американской корпорации. В 1994 г. под его руководством было реализовано предложение от компании «Боинг» о создании в России научно-технического центра. Ему удалось должным образом представить американцам российские научные аэрокосмические знания и опыт. Научно-технический центр существует и в настоящее время, это самый большой центр американской компании за пределами США. Следующим проектом С.В.Кравченко стало создание в 1998 г. конструкторского центра компании «Боинг» в России.

За истекший период сотрудникам центра удалось выполнить большое количество интересных проектов, включая строительство Международной космической станции, проект по запуску искусственных спутников Земли «Морской старт», организацию кроссполярных маршрутов.

Далее приведены используемые С. В. Кравченко основные подходы к организации производственной деятельности и работе с персоналом. Организация работы. В конструкторском центре работает около 100 штатных сотрудников. Остальные 1 000 инженеров, 450 ученых и 250 программистов работают в российских самолетостроительных компаниях, космическом центре, частных инженерно-сервисных фирмах. Эти компании ежегодно получают многомиллионные заказы и платят своим сотрудникам хорошую заработную плату, достаточную для того, чтобы люди оставались работать на предприятиях. Такой команды нет ни в одной американской компании, работающей за пределами США. Все инженеры имеют возможность поехать на стажировку за границу, освоить новейшие методы проектирования, научиться всему тому, чему они не могли научиться в России, и приложить свое образование, знания и российскую традицию для того, чтобы строить самые современные самолеты, а главное у них есть перспектива дальнейшего профессионального роста.

Работа с кадрами. В работе с персоналом есть несколько основных составляющих. Первая составляющая — харизматическое лидерство. Нужно искренне верить в перспективу работы и заражать этой верой людей. Вторая составляющая — подбор лидеров высочайшего уровня. Набирать таких людей со стороны все труднее, поэтому они повышают свою квалификацию в компании. Все директора конструкторского центра от одного года до двух лет работали в США. Они американизировались и вернулись оттуда в несколько раз более сильными. Для дальнейшего развития компании необходимо больше менеджеров, имеющих опыт работы и на Западе, и в России. Нужны менеджеры, которые умеют продавать самолеты. Подготовка каждого такого специалиста занимает очень много времени. Третья составляющая — забота о кадрах низшего звена. Необходимо создать такие условия, которые могли бы привлекать и готовить инженеров и ученых. Менеджер должен быть заинтересован в том, чтобы 100 —150 хороших инженеров ежегодно приходили в компанию. Отношение к делу действительно очень важно. Нужно брать тех, кто горит желанием научиться и хочет работать. Качества менеджера. Есть несколько критериев успешного человека как в жизни, так и в работе. Первый критерий — человеку должно быть очень интересно то, что он делает. Вторым критерием — должна быть вера в себя, т. е. абсолютная уверенность в том, что можно научиться чему угодно.

Необходимо уметь учиться, впитывать информацию, анализировать ее и применять на практике. Необходим опыт, который позволяет учиться новому достаточно быстро. Третьим критерием — непосредственно менеджеру нужно творчески относиться к делу и научить своих сотрудников творить. Все, что делает менеджер, он делает не один. У него должна быть эффективно работающая команда — люди, которые абсолютно преданы делу. В таком сложном бизнесе, как авиация и космос, никто отдельно взятый не знает всего, но если менеджер создает сильную команду, она может достичь больших успехов.

Ответьте на вопросы:

1. В чем состоит основная причина успешной деятельности российского топ-менеджера?
2. Насколько соответствуют вашим представлениям о работе с кадрами методы С.В.Кравченко?
3. Можно ли утверждать, что залогом эффективной работы российского конструкторского центра компании «Боинг» является личность ее руководителя?

Практическая работа № 10

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО1,У2,36,38,ПК3.1, ПК3.5
---	------------------------------------

Современные подходы в менеджменте и функции управления.

Цель: Приобрести навыки применения научных подходов и принципов менеджмента к практике управления

Ход работы:

Внимательно прочитайте текст и выполните задание.

1. В книге А. Файоля сформулированы 14 принципов менеджмента. В их числе стабильность персонала, централизация, скалярная цепь. В чем сущность данных принципов? Каково значение их для современной практики управления?

2. В чем состоит сущность принципов единства распорядительства и единства руководства?

3. На ряде российских предприятий руководители функциональных подразделений руководят деятельностью подчиненных по реализации целей, стоящих перед данными подразделениями, что отражено в положении о них. 17 Вместе с тем данные положения не предоставляют каких-либо существенных прав руководителям поощрению и показанию подчиненных. Укажите, какой принцип управления нарушается в результате этого? Какие возможны нежелательные последствия этого?

4. Руководствуясь научным принципом управления, менеджер при делегировании подчиненному работ (задач) должен передавать ему необходимые (выбрать требуемое) а) ответственность; б) власть; в) полномочия

5. Объяснить: какие принципы управления и в чем нарушены в следующих ситуациях: - к разработке программы технического перевооружения предприятия не были привлечены рабочие коллектива - специалисты предприятия часто выполняют те виды работ, которые требуют меньшей квалификации; - в процессе деятельности принимаются такие решения, в которых основное внимание уделяется задачам, обязанностям, ответственности, причем в сочетании с угрозой применения жестких санкций. Как правило, правам и необходимым для осуществления деятельности средствам в них уделяется мало внимания. - деятельность подразделений предприятия не увязана единым распорядком рабочего дня.

6. Руководствуясь каким известным принципом управления, менеджер регулярно контролирует соотношение результатов деятельности предприятия и затрат на управление им?

7. Каких конкретных действий требует от руководителей соблюдения принципа устойчивости к воздействию факторов внешней среды?

Задание для самостоятельной работы.

Разгадайте кроссворд.

По горизонтали:

2. Достижение согласованности в работе всех звеньев организации путем установления рациональных связей между ними.

6. Предвидение результатов деятельности предприятия, это.....

9. Основная общая цель организации – четко выраженная причина ее существования.

10. Процесс, обеспечивающий достижение целей организации.

По вертикали:

1. Деятельность, имеющая целью активизировать людей, работающих в организации.

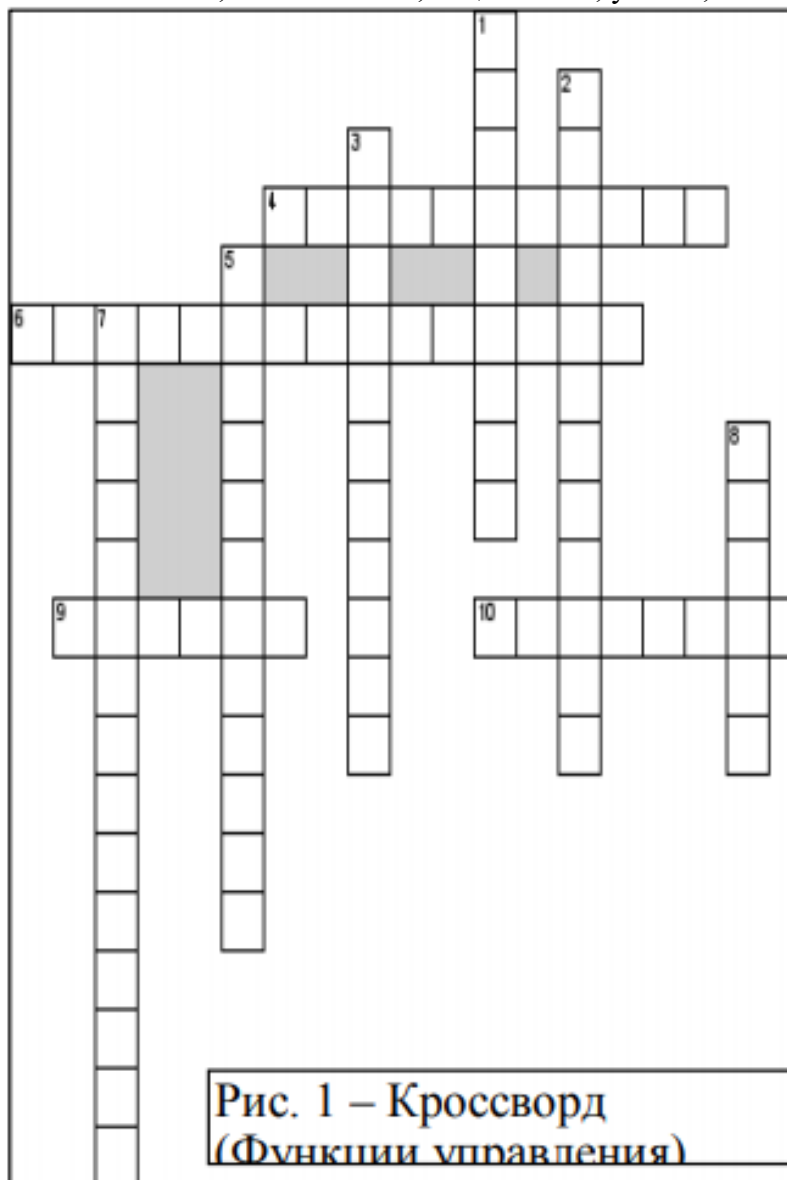
2. Функцией менеджмента номер один общепризнано считается.

3. Осознанное отсутствие чего-либо, вызывающее побуждение к действию.

5. Процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми.

7. Задачей этой функции является формирование структуры организации, а также обеспечение всем необходимым для ее работы.

8. Кому принадлежит теория, согласно которой существует пять основных типов потребностей (физиологические, безопасности, социальные, успеха, самовыражения).



Тема 5. Организация коллектива исполнителей. Мотивация деятельности исполнителей.

Круглый стол № 3

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, У5,36,37,314,ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК3.5
---	--

1. Какие требования предъявляются к квалификации по разрядам к должности слесарь по ремонту автомобилей?
2. Для чего нужна технологическая карта? Что в ней отражается?
3. Что подразумевают под себестоимостью работ и услуг?
4. Какие статьи затрат учитываются при калькуляции, назовите те, что вы знаете?
5. Какие основные методы и приемы анализа работы предприятия Вам известны?
6. Назовите виды производственных инструктаж по охране труда

Тестирование № 6

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, У5,36,37,314,ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК3.5
---	--

1. Структура управления - это:
 - а) количество управленческих процедур
 - б) количество сотрудников
 - в) количество уровней и подразделений в пределах каждого уровня.
2. Основными функциями системы управления персоналом являются:
 - а) анализ, планирование, мотивация и контроль;
 - б) учет, аудит, планирование, прогнозирование, контроль;
 - в) планирование, организация, мотивация, контроль, регулирование;
 - г) планирование, прогнозирование, организация, мониторинг, контроль.
3. Физически развитая часть населения, обладающая умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в народном хозяйстве — это:
 - а) рабочая сила;
 - б) трудовые ресурсы;
 - в) трудовой потенциал;
 - г) персонал.
4. Работники предприятия, работающих по найму и имеющих трудовые отношения с работодателем — это:
 - а) трудовые ресурсы;
 - б) человеческие ресурсы;
 - в) персонал;
 - г) трудовой потенциал.
5. При участии в процессе производства и управления персонал делится на:
 - а) руководителей и специалистов;
 - б) основной и обслуживающий персонал;
 - в) основной, вспомогательный и обслуживающий персонал;
 - г) производственный и управленческий персонал.

6. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:
- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
 - б) найма рабочих на предприятие;
 - в) отбора персонала для занятия определенной должности;
 - г) согласно действующему законодательству;
 - д) достижения стратегических целей предприятия.

7. Стил ь управления персоналом, который имеет следующие характеристики: «единоличное изъятие воли при наличии управленческих функций у руководителя; формирование руководителем строгого морально-психологического климата в коллективе », носит название:

- а) авторитарный;
- б) автономный;
- в) сопричастный;
- г) консультативный

8. Определите стили управления персоналом в зависимости от категории работников цеха. Укажите соответствие стрелками.

Низкоквалифицированные кадры, неумеющие и нежелающие работать

Демократический стиль
(поддерживающий)

Высококвалифицированный персонал, работающий с желанием и рвением в цехе

Либеральный стиль

Сотрудники, которые готовы работать, но недостаточно знаний и уровня образования

Демократический стиль
(привлечение к управлению)

Персонал, с высокой самооценкой, квалифицированный, но работающий творчески
Авторитарный стиль

9. Отметьте показатели, которые относятся моральным стимулам:

- а) публичное признание;
- б) критическое замечание;
- в) делегирование прав;
- г) денежное вознаграждение;
- д) ценный подарок.

10. Для заполнения табеля учета рабочего времени вам потребуется информация:

а) о количестве дней и времени работы каждого сотрудника в подразделении, об отпусках и болезни сотрудников

б) о наличии людей в отпуске, на больничном, о взысканиях сотрудников за текущий месяц

в) о часовой тарифной ставке рабочих разных категорий и окладах административно-управленческого персонала

11. Выберите вариант, где указаны факторы только внутренней среды вашего предприятия

- а) Цели, экономика, политика
- б) Структура, задачи, научно-технический прогресс

в) Технология, кадры, организационная культура

12. Для сотрудников вашего структурного подразделения, что из перечисленного относится к категории внутреннего вознаграждения

- а) заработная плата
- б) сама работа
- в) признание окружения
- г) сама карьера

13. Принципом эффективной мотивации для сотрудников вашего подразделения в настоящее время является

- а) моральное вознаграждение
- б) способы удовлетворения способностей через работу
- в) способы формирования потребностей
- д) денежное вознаграждение

14. Структурные связи в организации могут быть

- а) линейные и функциональные
- б) горизонтальные и вертикальные
- в) централизованные и децентрализованные

Задание для самостоятельной работы:

Реферативное задание № 1

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, У5,36,37,314,ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК3.5
---	--

- 11. Организационная структура и принципы ее построения.
- 12. Типы структур организаций.
- 13. Структурное подразделение организации.
- 14. Составляющие мотивации.
- 15. Критерии мотивации.
- 16. Теории мотивации
- 17. Понятие и этапы контроля.
- 18. Виды и принципы контроля.
- 19. Технология и правила контроля.
- 20. Нормативно-правовое обеспечение контроля

**Тема 6. Основы управления персоналом Система методов управления
Руководство. Стили управления. Управленческие решения**

Практическая работа № 11

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3, У1, У4, 33, 35, 39, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Упражнение по рассмотрению вариантов управленческих решений.

Цель: Приобретение студентами практических навыков выработки и принятия эффективных управленческих решений.

Ход работы:

Задания: Индивидуальное выполнение. Ранжирование указанных предметов в соответствии с их значимостью. Заполнение таблицы: «Оценка участия членов группы в обсуждениях и выработки решений»

Имя	Слушает	Задаёт вопросы	Высказывает мнение	Дает идею	Выражает несогласие

Практическая работа № 12

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3, У1, У4, 33, 35, 39, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Анализ действия руководителя и подчиненных.

Цель: Усвоить принципы психологических взаимоотношений руководитель – подчиненный. Проанализировать приемы положительного влияния на подчиненных.

Ход работы:

Задания

1. Изучите способы влияния руководителя на подчиненных. Назовите сильные и слабые стороны убеждения.

2. Изучите способы положительного влияния руководителя на подчиненных. Каждому менеджеру необходимо знать, что, используя любые способы влияния на подчиненных, следует руководствоваться своего рода Кодексом делового поведения и нормами служебной этики (нормы и правила поведения, основывающиеся на общественном мнении и традициях). В любом случае влияние не должно вызывать у подчиненного чувства раздражения, ненависти, досады и стресса. В этом смысле можно предложить следующие приемы положительного влияния на подчиненных.

Ситуация.

"Подавление" собеседника выдержкой и спокойствием. Если в разговоре с Вами собеседник нервничает и повышает голос, отвечайте на его бурные "атаки" ровным, спокойным и, главное, доброжелательным тоном (иногда с легкой иронией) и Вы скоро увидите, как Ваш собеседник перейдет на нормальный и спокойней тон, при котором гораздо легче решать все вопросы и проблемы. Не теряйте душевного равновесия из-за мелочей. ("Не позволяйте мухе выбить вас из седла." Д. Карнеги.) Концентрированное внимание на одном из подчиненных. Заставьте себя сосредоточить свое внимание на ком-нибудь! из Ваших подчиненных, желательно на том, кто занимает самую низшую должность. Понаблюдайте за ним, постарайтесь! представить себе, что он думает, какие у него заботы, интересы, желания, поинтересуйтесь его судьбой - и Вы неожиданно для себя почувствуете живой интерес к этому человеку. И тогда Вам будет легко общаться с ним на неформальной основе, вскоре Вы обнаружите доверие со стороны этого человека. Но

самое главное - Вы почувствуете моральную удовлетворенность самим собой. "Насилие" над собственным мнением. Заставьте себя в подчиненном, которого Вы почему-то недолюбливаете или даже терпеть не можете, найти какие-то положительные качества. Постарайтесь убедить себя, что Вы до сих пор имели ошибочное мнение о нем, даже если для этого у Вас самые веские основания. Если Вы этого достигнете, у Вас будет взаимопонимание с этим человеком. Неожиданное решение. Чего обычно ожидает подчиненный? Наказания. А как относится руководитель к недобросовестному, неисполнительному или отстающему работнику? Конечно же, с неприязнью и недоверием. Эти ответы являются аксиомами. Откажитесь от них. Особенно в тех случаях, если подчиненный смирился с положением "неудачника" и не ждет от Вас доброго слова, не говоря уже о доверии. Окажите ему временное предпочтение перед другими. Дайте ему ответственное поручение. Сделайте это гласно, высказав уверенность в том, что он его выполнит. Большой воспитательный заряд несут такие решения, которые окрыляют подчиненного. К таким решениям прибегал Макаренко: он доверял материальные ценности тому, кому, казалось бы, никак нельзя доверять, - бывшему вору. Но предпринимать такие рискованные мероприятия можно лишь тогда, когда Вы сумеете затронуть душу человека таким доверием, которое превосходит страх риска. Авансированная похвала. Дав подчиненному задание и не будучи уверенным в его выполнении, можно похвалить подчиненного, сказав, что никому другому Вы не можете поручить столь ответственное задание. Через некоторое время Вы убедитесь, что Ваша похвала авансом попала в цель: подчиненный будет старателен. "Поставьте себя на мое место". Нет, пожалуй, более простого приема, чем этот. Самый простой, человечески доступный способ проникновенного доказательства своей правоты это принудить собеседника, выразившего в чем-либо несогласие с Вами, стать на ваше место в качестве официального лица или в качестве порядочного, честного человека. Тогда спорящий быстро поймет, что решить в его пользу вопрос либо невозможно (в связи с ограниченными правовыми компетенциями руководителя), либо противоправно, безнравственно. Здесь особое место играет рефлексия - размышление (рассуждение) за другого человека, способность мысленно поставить себя в психологическую ситуацию другого человека, думать как бы за него, рассуждать "с его точки зрения", решать, став на его место, задавая себе ситуации, будучи на его месте. Способность рефлексировать в себе образ мыслей, суждения других людей - показатель высокой культуры мышления руководителя. Одни менеджеры с легкостью и удовольствием применяют в управленческой деятельности различные способы положительного влияния на подчиненных, другие это делают с большим трудом, а третьим часто сделать просто не удается, что в определенной мере связано с темпераментом и характером личности менеджера.

Задание для самостоятельной работы.

1. Разработайте модель влияния менеджера на подчиненных, используя способы эмоционального и рассудочного влияния.
2. Приведите примеры ситуаций положительного влияния на подчиненных.

Тема 7. Коммуникации **Управленческое и деловое общение** **Планирование деятельности организации** **Управление конфликтами и стрессами**

Практическая работа № 13

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	---

Коммуникативность и управленческое общение.

Цель: Научиться составлять этап коммуникационного процесса и определять барьеры, препятствующие коммуникации.

Ход работы:

Задание 1. Составьте и проанализируйте этап коммуникационного процесса по следующей схеме:

ЭТАП ПОСЫЛКИ ИНФОРМАЦИИ:

отправитель	кто я такой?
формулирование значения	что я хотел послать?
носители послания	через что решил послать?
форма послания	как организовано послание?
послание	что послал?
передатчик	кто передал послание?
канал	через что и каким образом передано послание?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:

канал	кто я такой?
приемник	кто получил послание?
восприятие послания	что получил?

ЭТАП ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ:

интерпретация послания	как понял?
оценка послания	как оценил значение?
заключение о послании	принято ли к исполнению?
получатель	кто отвечает на послание?

Решение: _____

Задание 2.

Назовите и раскройте содержание основных видов информации, приемов и способов ее отправки и получения.

Решение: _____

Ответьте на вопросы:

1. Что такое управленческое общение?
2. Цель и значение коммуникационного процесса.
3. Какие вы знаете этапы коммуникации?

Практическая работа № 14

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	---

Построение схем транзакции.

Цель: Уяснить сущность транзакции. Изучить три состояния человека: «Я - родитель», «Я - взрослый», «Я - ребенок». Рассмотреть технологию проведения транзакционного анализа. Уметь строить схемы транзакции.

Ход работы:

Задания.

1. Охарактеризуйте три состояния человека: Эго - состояние Родитель, Эго - состояние Взрослый, Эго - состояние Ребенок.
2. Что является транзакционным анализом?
3. Приведите примеры Дополнительных транзакций: Взаимодействие Родитель - Родитель, Ребенок – Родитель, Взрослый – Взрослый.
4. Приведите примеры Пересекающихся транзакций: Подчиненный - Руководитель.
5. Приведите примеры скрытых транзакций.
6. Сформулируйте цель транзакционного анализа.

Практическая работа № 15

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	---

Проведение деловой беседы.

Цель: Уяснить сущность и цели деловой беседы. Изучить основные этапы процесса подготовки и проведения деловой беседы. Получить определенные навыки в подготовке и проведении деловой беседы, в подготовке коммерческих предложений.

Ход работы:

Задания.

1. Определить цели предстоящей встречи.
2. Подготовиться к встрече.
3. Подготовиться для обсуждения возможных возражений собеседника в ходе встречи.
4. Составить рабочий план беседы.
5. Провести деловую беседу и принять решение.

Практическая работа № 16

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО3,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	---

Решение конфликтной ситуации.

Цель: Уяснить сущность управленческих конфликтов. Изучить ситуацию, положительные и отрицательные последствия конфликтов.

Ход работы:

Задания.

1. Укажите последствия дисфункциональных конфликтов.
2. Укажите последствия функциональных конфликтов.
3. Укажите основные причины конфликтов.
4. Изучите метод картографии управленческих конфликтов. Используя его, выполнить анализ конкретных конфликтных ситуаций

КАРТА КОНФЛИКТА

кто		
потребности		
опасения		
кто		кто
потребности	ПРОБЛЕМА	потребности
опасения		опасения
	кто	
	потребности	
	опасения	

Сущность метода картографии состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту. Это расширяет возможности и создает условия для нахождения более широкого круга решений, применяемых после окончания процесса картографии.

Использование метода картографии предполагает составление карты конфликта, принципиальный вид которой приведен на рисунке. В результате составления карты проясняются точки совпадения интересов конфликтующих сторон, более ясно проявляются страхи и опасения каждой из сторон, определяются пути выхода из создавшейся ситуации.

Практическая работа № 17

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПОЗ,У1,33, 34, 35, 39, 310, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	---

Проведение рабочего совещания.

Цель: Изучить процесс подготовки и проведения совещания. Выполнить практическое задание по подготовке и проведению совещаний.

Ход работы:

Вы – руководитель производственно - коммерческой фирмы. Вам следует организовать и провести совещание по результатам работы за прошедший год. Разработайте технологию проведения делового совещания.

Задания

1. Подготовиться к деловому совещанию.
2. Описать проведение делового совещания.
3. Охарактеризовать принятые решения.

Задание для самостоятельной работы.

Ситуация:

Отдел маркетинга состоит из 8 человек, только женщин. Руководитель подразделения А. Попова – женщина предпенсионного возраста, давно работающая в организации, успешно справляется со своими обязанностями. По характеру - властная. 42 В отдел поступила новая сотрудница - К. Алексина - молодая женщина, которая оканчивает заочно МИЭМП. Ее приход был встречен дружелюбно со стороны всех и в том числе руководителя. Алексина имеет заметные успехи в работе. Руководитель некоторое время «по- матерински» опекала ее, но потом наступил перелом в их отношениях, и по непонятным причинам для Алексинной отношения резко ухудшились. Попова стала постоянно придираться к Алексинной, стараясь унижить ее как личность, не

давала спокойно работать. Сотрудницы отдела сначала никак не реагировали, по крайней мере внешне, на создавшуюся ситуацию. Позже разделились в своих симпатиях пополам. Участниками данного конфликта являются Попова, Алексина и сотрудницы отдела. Основная проблема заключается во взаимоотношениях начальника и подчиненной.

Используя метод картографии, составьте карту данного конфликта.

Проведите эту работу в 3 этапа:

- 1 - описание проблемы в общих чертах;
- 2 - выявление главных участников конфликта, определение типа конфликта;
- 3 - перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этими потребностями, всех участников взаимодействия, а также мотивов поведения, стоящих за позициями участников. На основе этого предложите способ разрешения конфликтной ситуации.

Приведите пример наблюдавшейся вами ранее конфликтной ситуации. Составьте карту данного конфликта. Определите оптимальный способ разрешения конфликта.

Тема 8. Ресурсы, имущество и капитал предприятия Основные средства Оборотные средства Трудовые ресурсы организации

Практическая работы № 18

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, З10, З11, З12, З15, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	--

Трудовые ресурсы организации.

Цель: Научиться решать задачи

Ход работы:

Задание 1. На протяжении марта при средней установленной продолжительности рабочего дня 8,1 часа и 980 рабочих местах организация отработала 24 дня и следующее число человеко-дней: в первой смене – 20500, во второй – 18500, в третьей – 6000 человеко-дней, неявки составили 2850 человеко-дней, в том числе очередные отпуска – 1350, праздничные и выходные – 6500 человеко-дней. За месяц отработано 351000 человеко-дней. Определить фонды рабочего времени: календарный, номинальный и эффективный и коэффициенты их использования. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 2. По плану на месяц установлено на одного рабочего 22 дня работы при продолжительности рабочего дня 7,85 часа. Фактически за месяц среднее списочное число рабочих составило 720 чел., общее число отработанных рабочими за месяц человеко-дней составило 16560, общее число отработанных рабочими за месяц человеко-часов составило 130824. Определить: коэффициенты использования рабочего времени по числу дней работы на одного списочного рабочего, по средней продолжительности рабочего дня и по числу работы на одного списочного рабочего. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. На основании исходных данных проанализировать структуру трудовых ресурсов торговой организации:

Численность работников в отчетном году – всего – 27 человек, из них
- административно-управленческий персонал 8 человек,
- торговый персонал – 19 человек.

Численность работников в прошлом году – всего – 26 человек, из них
- административно-управленческий персонал 8 человек,
- торговый персонал – 20 человек.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На начало года в организации торговли численность работников составляла – 75 человек, из них в течение года:

- уволилось по причинам:

уход на пенсию – 1 человек

по собственному желанию – 5 человек

за нарушение правил внутреннего распорядка – 3 человека

В течение года было принято 8 человек.

Определить динамику движения и текучести кадров.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании данных таблицы проанализировать динамику производительности труда работников магазина.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный	Динамика
------------	----------	-------------	----------	----------

			год	темпы роста, %	изменение (+,-)
Розничный товарооборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Средняя численность работников:	Чел.	33	35		
- всего	Чел.	22	24		
- продавцов					
Выработка:					
- одного работника магазина	Тыс. руб.				
- одного продавца	Тыс. руб.				

Задание 6. Используя данные задания № 5, рассчитать влияние численности работников и производительности их труда на динамику объема розничного товарооборота. По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. На основании фактических данных отчетного года из задания № 5 определить плановую выработку одного работника магазина и одного продавца на предстоящий год с учетом того, что планируется увеличить розничный товарооборот на 6 % за счет реконструкции торгового зала, а это создаст возможность повышения производительности труда одного работника магазина на 3,0 %, а продавца – на 4,0% (темпы прироста). По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 8. Определить среднюю численность работников магазина и продавцов на планируемый год, используя плановые данные, полученные в ходе выполнения задания № 7. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Практическая работа № 19

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, З10, З11, З12, З15, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	--

Основные средства

Цель: Научиться решать задание по основным средствам.

Ход работы:

Задание 1. Первоначальная стоимость основных фондов организации на начало года – 1609 тыс. руб. В течение года введено основных фондов – 240 тыс. руб., выбыло основных фондов – 220 тыс. руб. Износ основных фондов: на начало года – 590 тыс. руб., на конец года – 440 тыс. руб.

Определить первоначальную стоимость основных фондов организации на конец года и среднегодовую стоимость, показатели движения основных фондов. Сделать экономически обоснованный вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 2. Определить показатели эффективности использования основных средств (общего и частного характера) магазина после его реконструкции на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. измер.	После реконструкции
Розничный товарооборот за год	тыс. руб.	94673,51
Прибыль до налогообложения	тыс. руб.	4290,76
Сумма основных средств на начало года	тыс. руб.	6320,45
Сумма основных средств на конец года	тыс. руб.	7323,12
Сумма основных средств среднегодовая	тыс. руб.	
Численность работников	чел.	11
Фондоотдача	руб.	
Фондоемкость	руб.	
Фондофооруженность	тыс. руб.	
Рентабельность основных средств	руб.	
Площадь магазина	кв. м.	320
Товарооборот на 1 кв.м.	тыс. руб.	
Прибыль до н/обложения на 1 кв.м.	тыс. руб.	

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 3. Имеются три варианта (проекта) магазина:

1-й вариант – кап. вложения $K_1 = 370,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_1 = 160$ тыс. руб.

2-й вариант – кап. вложения $K_2 = 320,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_2 = 165,0$ тыс. руб.

3-й вариант – кап. вложения $K_3 = 300,0$ тыс. руб.; годовые издержки обращения $C_3 = 175,0$ тыс. руб.

Нормативный коэффициент эффективности капитальных вложений $E_n = 0,25$.

Требуется определить, какой из этих проектов лучше.

Практическая работа № 20

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, 310, 311, 312, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	--

Оборотные средства.

Цель: Научиться решать задания по оборотным средствам.

Ход работы:

Задание 1. Рассчитать показатели, характеризующие эффективность использования нормируемых оборотных средств, вложенных в запасы товаров магазина после его реконструкции на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. изм.	После реконструкции
Сумма оборотных средств в товарных запасах на начало года	тыс. руб.	9297,5
Сумма оборотных средств в товарных запасах на конец года	тыс. руб.	9533,1
Среднегодовая сумма оборотных средств в товарных запасах	тыс. руб.	
Розничный товарооборот за год	тыс. руб.	164259,7
Среднедневной розничный товарооборот	тыс. руб.	
Оборачиваемость фактическая (длительность оборота)	1 дни	

Коэффициент оборачиваемости оборотных средств	обороты	
Коэффициент загрузки	руб.	
Рентабельность оборотных средств	руб.	
Норма оборачиваемости оборотных средств	дни	
Ускорение/замедление оборачиваемости оборотных средств	дни	
Относительное высвобождение оборотных средств	тыс. руб.	

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 2. В первом квартале предприятие реализовало товаров на 300 тыс. руб. Среднеквартальный остаток оборотных средств составляет 23 тыс. руб. Во втором квартале планируется увеличение объема реализации на 10%, а время одного оборота оборотных средств будет сокращено на один день.

Определить: коэффициент оборота оборотных средств и продолжительность одного оборота в первом квартале, коэффициент оборота оборотных средств и их абсолютный размер во втором квартале, высвобождение оборотных средств вследствие сокращения продолжительности одного оборота оборотных средств.

Сделать вывод, раскрыв экономическую сущность рассчитанных показателей.

Задание 3. На предприятии установлены следующие нормы оборотных средств: по возвратной таре – 9 дней; по покупной таре для упаковки готовой продукции – 3 дня; по покупной невозвратной таре – 4 дня. Однодневный расход по возвратной таре 13 000 руб.; по покупной таре – 29 000 руб.; по покупной таре невозвратной – 14 000 руб. Определить потребность в оборотных средствах по таре.

Задание 4. Определить норматив оборотных средств на специальную одежду, если численность работников, использующих спецодежду, составляет 250 чел. В работе применяются два вида спецодежды: костюмы и туфли. Норма обеспеченности в год на одного работающего костюмами составляет 2 шт., сапогами – 1 шт. Стоимость одного костюма составляет 8000 руб., пары туфель – 2000 руб.

Задание 5. На предприятии норматив оборотных средств по сырью и материалам установлен в сумме 40 000 тыс. руб.; по таре – 1 200 тыс. руб.; запасным частям – 230 тыс. руб.; вспомогательным материалам – 2500 тыс. руб.; расходам будущих периодов – 23 тыс. руб.; готовой продукции – 25 800 тыс. руб. Совокупный норматив оборотных средств по предприятию в прошлом году составлял 76589 тыс. руб. Рассчитать совокупный норматив оборотных средств на плановый год, установить как изменилась потребность в оборотных средствах за период.

Задание 6. Установить, на какой срок для пополнения оборотных средств организации необходимо взять кредит, сумма которого вместе с уплачиваемыми процентами, составляет 780 тыс. руб. Ежемесячно на погашение кредита и процентов по нему организация может выделять сумму прибыли в размере 125 тыс. руб.

Задание 7. Для пополнения товарного запаса фирмы «Элегант» учреждение банка 30 декабря текущего года предоставило краткосрочный кредит в сумме 200 тыс. руб. на 4 месяца при процентной ставке 15% годовых. Определить ежемесячную сумму денег, уплачиваемую банку фирмой «Элегант» в виде процента за кредит и цену кредита (общую сумму процентного вознаграждения банку после окончания срока займа).

Практическая работа № 21

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, 310, 311, 312, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	--

Трудовые ресурсы организации.

Цель: Анализировать трудовые ресурсы и заработную плату.

Ход работы:

Задание 1. На основании данных таблицы проанализировать динамику фонда заработной платы магазина. По результатам анализа сделать полный вывод.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменение	темпа роста, %
Розничный товароборот	Тыс. руб.	457629	481837		
Сумма ФЗП	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень ФЗП	%			–	– /

Задание 2. На основании данных таблицы проанализировать динамику оплаты труда работников магазина за год. По результатам анализа сделать полный вывод.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменение	темпа роста, %
Розничный товароборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Среднесписочная численность работников	Чел.	33	35		
Сумма фонда заработной платы	Тыс. руб.				
Уровень фонда заработной платы	%			–	
Среднемесячная заработная плата 1 работника	Руб.	20500	23950		

Задание 3. На основании рассчитанных данных в задании № 2 определить изменение фонда заработной платы за счет следующих факторов: среднесписочной численности работников и их средней заработной платы. По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На основании данных таблицы проанализировать динамику средств фонда заработной платы как затрат, зависящих от объема товарооборота, рассчитав величину абсолютной и относительной экономии/перерасхода.

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Динамика	
				изменение (+,-)	темпа роста, %
Розничный товароборот	Тыс. руб.	457629,80	481837,54		
Сумма фонда заработной платы	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень фонда заработной платы	%			–	– /

По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. Расходы по оплате труда работников магазина за месяц в отчетном году составили 800 тыс. руб. В планируемом году предусматривается прирост товарооборота на 10%, производительности труда на 8%, а средней заработной платы на 6%. Определить плановую сумму расходов по оплате труда работников магазина за месяц на будущий год. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6. Работнице гастронома, имеющей трех детей в возрасте до 18 лет, начислена заработная плата за месяц в сумме 18 тыс. руб. Рассчитать сумму налога на доходы физических лиц.

Задание 7. Продавец магазина, работающий по повременной форме оплаты труда, отработал в месяце 200 часов. Его часовая тарифная ставка составляет 100 рублей. Ему определена премия за месяц – 40%. Определить размер заработной платы работника за месяц.

Задание 8. В июле текущего года работник магазина проболел 7 рабочих дней. Оклад работника – 16 тыс. руб. Общий трудовой стаж к началу болезни – 5 лет 4 месяца, поэтому пособие по временной нетрудоспособности должно выплачиваться ему в размере 80% заработка. Определить размер пособия по временной нетрудоспособности, причитающегося работнику.

Задание 9. Работник магазина отработал в месяце 16 рабочих дней (всего рабочих дней в месяце – 20). Его оклад составляет в месяц – 21 тыс. руб. Определить размер заработной платы работника за месяц.

Задание для самостоятельной работы.

Реферативное задание № 2

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У3, У4, 310, 311, 312, 315, ПК3.1, ПК3.3, ПК3.5
---	--

20. Экономические ресурсы предприятия.
 21. Классификация имущества предприятия.
 22. Классификация капитала предприятия.
 23. Понятие и классификация основных фондов.
 24. Учет и оценка основных фондов предприятия.
 25. Износ и амортизация основных фондов предприятия.
 26. Воспроизводство основных фондов.
 27. Показатели состояния и движения основных фондов.
 28. Показатели эффективности использования основных фондов предприятия.
- Понятие, состав и структура оборотных средств.
29. Кругооборот оборотных средств.
 30. Материальные ресурсы и показатели их использования.
 31. Определение потребности в оборотных средствах.
 32. Показатели эффективности использования оборотных средств.
 33. Персонал организации и его структура.
 34. Показатели, характеризующие трудовой потенциал организации.
 35. Учет рабочего времени.
 36. Организация и нормирование труда.
 37. Производительность труда.

38. Формы и системы оплаты труда.

**Тема 9. Издержки производства и реализация. Цена, ее виды, ценообразование
Доходы, прибыль и рентабельность организации Показатели эффективности
коммерческой организации**

Практическая работа № 22

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Издержки производства

Цель: Научиться рассчитывать издержки производства.

Ход работы:

Задание 1. Проанализировать динамику затрат по общему объему на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации.

Результаты аналитических расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Единицы измерения	Прошлый год	Отчетный год	Изменение +,-	Темп роста, %
Выручка чистая	Тыс. руб.				
Сумма затрат общая	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень затрат общих	%				- /

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 2. На основании данных таблицы (задание 1) рассчитать размер влияния факторов: чистой выручки и прочих факторов на величину относительной экономии или перерасхода затрат. По результатам анализа сделать полный вывод.

Задание 3. Проанализировать динамику издержек обращения по общему объему на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2). Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Единицы измерения	Прошлый год	Отчетный год	Изменение (+,-)	Темп роста, %
Выручка чистая	Тыс. руб.				
Сумма издержек обращения	Тыс. руб.			Абс+,- Отн +,-	
Уровень издержек обращения	%				- /

Задание 4. На основании данных таблицы (задание 3) рассчитать размер влияния факторов: чистой выручки и прочих факторов на величину относительной экономии или перерасхода издержек обращения. По результатам анализа сделать полный вывод.

Задание 5. Проанализировать динамику условно-переменных издержек обращения на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), с учетом их доли – 75%. В процессе анализа установить размер влияния изменения объема продаж и прочих факторов на величину относительной

экономии/перерасхода условно-переменных издержек обращения методом абсолютных разниц. Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Ед. Измер.	Прошлый год	Отчетный год	ИО (ИПО) скорректирован.	Изменение, +,-	Факторы		Темп роста, %
						Вр	прочие	
Выручка чистая	тыс. р.			–		–	–	
Сумма условно-переменных ИО	тыс. р.				Отн +,-			
Уровень условно-переменных ИО	%			–		–	–	–/

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 6. Проанализировать динамику условно-постоянных издержек обращения на основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), с учетом их доли – 25%. В процессе анализа установить размер влияния изменения объема продаж и прочих факторов на величину относительной экономии/перерасхода условно- постоянных издержек обращения методом абсолютных разниц.

Результаты расчетов оформить аналитической таблицей следующего вида:

Показатели	Ед. измер	Прошлый год	Отчетный год	Изменен ие, +,-	Факторы		Темп роста, %
					Прочие		
Выручка чистая	тыс. руб.				–		
Сумма условно-постоянных ИО	тыс. руб.			Абс +,-			
Уровень условно-постоянных ИО	%				–		

По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 7. Проанализировать динамику затрат по видам деятельности на основании данных Отчета о финансовых результатах организации. Результаты расчетов оформить аналитической таблицей, вид которой разработать самостоятельно. По результатам анализа сделать вывод, разработать рекомендации.

Задание 8. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации(приложение 2), рассчитать на предстоящий год плановую сумму и плановый уровень издержек обращения с учетом прироста товарооборота на 10% и снижения фактического уровня издержек на 0, 50%. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 9. Расходы по оплате труда работников магазина в отчетном периоде составили 800 тыс. руб. – это 45% от общей суммы издержек обращения. В планируемом периоде предусматривается прирост общей суммы издержек обращения на 9,5%, а доля затрат на оплату труда останется прежней. Определить плановую сумму затрат на оплату труда работников магазина на будущий период. По результатам плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Цена

Цель: Научиться определять розничную цену.

Ход работы:

Задание 1. В соответствии с накладной магазином приобретено 40 чашек на сумму 3600 руб. (без НДС). Коммерческой службой магазина оценена издержкостоемость данного товара в размере 18 % и рентабельность с учетом его конкурентоспособности и спроса населения – 5 %. Определить ценообразующие элементы, сформировать свободную розничную цену 1 чашки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 2. На основании выполненных расчетов в задании № 1 рассчитать структуру свободной розничной цены 1 чашки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. Определить цену приобретения магазином 1 чашки (оптовую цену без НДС) на основании задания № 1. В ходе расчетов в качестве исходных данных можно использовать: розничную цену, уровни издержкостоемости и рентабельности товара. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. В соответствии с накладной магазином приобретено 30 женских сумок на сумму 75000 руб. (в т.ч. с НДС). Коммерческой службой магазина оценена издержкостоемость данного товара в размере 15 % и рентабельность с учетом его конкурентоспособности и спроса населения – 5 %. Определить ценообразующие элементы, сформировать свободную розничную цену 1 сумки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании выполненных расчетов в задании № 4 рассчитать структуру свободной розничной цены 1 сумки. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6. Определить оптимальную цену приобретения магазином 1 сумки (оптовую цену с НДС) на основании задания № 4. В ходе расчетов в качестве исходных данных можно использовать: розничную цену, уровни издержкостоемости и рентабельности товара. Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. В магазин поступило 50 флаконов туалетной воды в соответствии с накладной на сумму 47500 руб. (в том числе НДС). Коммерческой службой магазина оценены издержкостоемость и рентабельность данного товара в размере 20% и 10 % соответственно. Определить свободную розничную цену 1 флакона туалетной воды, и рассчитать ее структуру. Сделать экономически обоснованный вывод.

Практическая работа № 24

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Товарооборот.

Цель: Анализировать динамику розничного товарооборота.

Ход работы:

Задание 1. Проанализировать выполнение плана розничного товарооборота по общему объему, изучив ритмичность выполнения плана товарооборота магазина за первый квартал, и оценив степень удовлетворения спроса покупателей по данным таблицы:

Период	План, тыс. руб.	Факт, тыс. руб.	Отклонение от плана, тыс. руб.	% выполнения плана
Январь	68502	69734		
Февраль	50741	50193		
Март	31125	31125		
Итого:				

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 2. Проанализировать динамику розничного товарооборота магазина за полугодие по ассортиментной структуре, используя данные таблицы:

Товарные группы	Прошлый год		Отчетный год		Темп роста, %	Изменение удельного	
	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %	сумма, тыс. руб.	уд. вес, %		сумма, тыс. руб.	уд. вес, %
Продовольственные товары		63,50	126972,39				
Непродовольственн ые товары			74571,09				
ИТОГО:	194728,0	100,00					

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 3. Разработать прогноз розничного товарооборота в разрезе ассортиментной структуре для магазина на полугодие предстоящего года, используя данные задания 2 с учетом того, что предполагается прирост общего объема товарооборота на 5,7% и увеличение доли реализуемых продовольственных товаров на 4%. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 4. Определить план товарооборота магазина по группе товаров "Хлеб и хлебобулочные изделия" и темп его роста в планируемом году по сравнению с текущим, исходя из того, что ожидаемый товарооборот текущего года по этой группе товаров составляет 160312,9 тыс. руб. В планируемом году в связи с ростом потребления мясомолочных и других высококалорийных продуктов питания произойдет снижение потребления хлеба на душу населения на 1,8% при росте численности населения на 2,9%. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 5. Проанализировать динамику товарооборота оптовой базы за квартал по общему объему и структуре на основании данных таблицы:

Показатели	Ед. изм.	Прошлый год	Отчетный год	Темп роста, %	Измене-ние, (+,-)
Товарооборот валовой	Тыс. руб.	10183142	14623061		

Товарооборот складской	Тыс. руб.		73115305		
Удельный товарооборота складского	вес %	47,38		–	
Товарооборот транзитный	Тыс. руб.				
Удельный товарооборота транзитного	вес %			–	

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 6. Рассчитать уровень текущих товарных запасов, характеризующий их состояние по магазину на конец отчетного года, используя данные:

- розничный товарооборот за отчетный год – 168253 тыс. руб.
- товарные запасы на 01.01. следующего года – 8769 тыс. руб.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. Рассчитать показатели, характеризующие скорость обращения текущих товарных запасов по магазину за отчетный год, используя данные:

- розничный товарооборот за отчетный год – 168253 тыс. руб.
- товарные запасы на начало отчетного года – 9012 тыс. руб., а на конец отчетного года (01.01. следующего года) – 8769 тыс. руб.

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 8. Произвести анализ состояния текущих товарных запасов магазина на конец отчетного года и скорости их обращения за год, используя данные:

- фактический товарооборот за отчетный год – 168256,3 тыс. руб.,
- товарные запасы на: 1.01. отчетного года – 11205,2 тыс. руб., 1.04. отчетного года – 15612,7 тыс. руб., 1.07. отчетного года – 16423,5 тыс. руб., 1.10. отчетного года – 17139,4 тыс. руб., 1.01. следующего года – 16915,9 тыс. руб.
- норма – 25 дней.

По результатам анализа сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 9. Определить необходимый размер товарных запасов в целом по магазину в днях оборота (норму) и в сумме (норматив), если для организации бесперебойной продажи товаров торговая организация должна иметь необходимые размеры товарных запасов по: тканям – 20 дней, обуви – 15 дней,

швейным изделиям – 30 дней. Товарооборот по данным групп товаров на IV квартал планируемого года определен в размере по тканям – 98650 тыс. руб., обуви – 102648 тыс. руб., швейным изделиям – 108410 тыс. руб. Результаты плановых расчетов представить в таблице вида:

Наименование товарных групп	План товарооборота на 4-й кв-л		Норма, дни	Норматив, тыс. руб.
	общий, тыс. руб.	среднедневной, тыс. руб.		
Ткани				
Обувь				
Швейные изделия				
ИТОГО				

По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 10. Определить норму и норматив товарных запасов в днях товарооборота (норму) и в сумме (норматив) по товарной группе «Развесные шоколадные конфеты», если товарооборот по данной товарной группе за месяц – 974 тыс. руб., количество ассортиментных разновидностей, которыми может торговать магазин – 120 ед., количество разновидностей конфет, поступающих в одной партии – 40 ед., средняя цена за 1 кг конфет составляет 500 руб., частота завоза товара – 1 раз в 10 дней, время на приемку и подготовку товара к реализации – 0,45 дня. По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Задание 11. Определить норму (в днях) и норматив (в сумме) товарных запасов текущего хранения по кондитерским товарам для магазина «Продукты» на 4-й квартал планируемого года, исходя из следующих данных:

- плановое количество ассортиментных разновидностей товаров в магазине – 48 единиц;
 - в среднем цена за единицу товара будет составлять 345 руб.;
 - однодневный товарооборот на 4-й квартал планируемого года принимается в размере 1267,94 тыс. руб.;
 - товар будет завозиться 4 раза в месяц по 15 наименований товаров в одной партии завоза;
 - товар будет поступать от местных и иногородних поставщиков, в связи с чем он будет находиться в пути в среднем 0,4 дня;
 - необходимое время на приемку, складирование и подготовку товара к реализации – 0,1 дня;
 - гарантийный запас принимается в размере 30 % от общего торгового запаса.
- По результатам плановых расчетов сделать экономический обоснованный вывод.

Практическая работа № 25

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

Доходы и прибыль организации.

Цель: Научиться определять доход и прибыль организации.

Ход работы:

Задание 1. На основании исходных данных организации за год рассчитать суммы чистой выручки от реализации, валовой прибыли, прибыли от продаж, прибыли до налогообложения и чистой прибыли. По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Исходные данные, тыс. руб.:

- выручка от реализации (в т.ч. НДС) – 158936
- себестоимость продаж – 114625
- коммерческие расходы – 1586
- управленческие расходы – 954
- прочие доходы – 400
- прочие расходы 1200.

Задание 2. Определить сумму и уровень валового торгового дохода магазина за год, а также средний процент торговой наценки на основании данных таблицы:

Наименование товарных	Товарооборот в оптовых ценах,	Торговая наценка	Розничный товарооборот,
-----------------------	-------------------------------	------------------	-------------------------

групп	тыс. руб.	%	сумма, тыс. руб.	тыс. руб.
Бакалейные товары	62710	21,8		
Гастрономические товары	85422	22,5		
Кондитерские изделия	57363	23,7		
ИТОГО				

Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 3. Определить сумму и уровень валового торгового дохода (реализованных торговых наценок) магазина на планируемый год, используя необходимые данные из задания № 2 с учетом того, что планируется увеличить розничный товарооборот на 9 % за счет реконструкции торгового зала, а уровень дохода повысить за счет расширения ассортиментной структуры товарооборота на 1,35 % (темп роста). Сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 4. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации дать оценку динамики прибыли от продаж и до налогообложения, рассчитав необходимые данные. Результаты аналитических расчетов представить в таблице:

Показатели	Ед. измер.	Прошлый год	Отчетный год	Изменение	Темп роста, %
Выручка чистая	тыс. руб.				
Сумма прибыли от продаж	тыс. руб.				
Рентабельность продаж	%				
Прибыль до налогообложения	тыс. руб.				
Рентабельность организации	тыс. руб.				—

По результатам анализа сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 5. На основании данных задания № 4 разработать прогноз суммы прибыли от продаж на предстоящий год с учетом того, что объем продаж товаров в организации вырастет на 7 % за счет повышения конкурентоспособности реализуемых товаров и повышения профессионализма торговых работников, а рентабельность продаж повысится на 1,25% относительно отчетного года. По результатам выполненных плановых расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 6. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации разработать прогноз суммы чистой прибыли организации на предстоящий год с учетом того, что фактическая сумма этой прибыли вырастет в динамике на 2%. Запланировать ее распределение по фондам денежных средств. Количество фондов и проценты отчислений в них установить самостоятельно. Свой выбор аргументировать. По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 7. Рассчитать показатели, характеризующие рентабельность активов, в т.ч. основных и оборотных средств, а также рентабельность продаж по следующим данным:

- выручка от реализации (без косвенных налогов) – 250 млн. руб.
- прибыль от продаж – 37,5 млн. руб.
- среднегодовая стоимость основных фондов – 572 млн. руб.

– среднегодовая сумма оборотных средств – 203 млн. руб.

По результатам выполненных экономических расчетов сделать вывод, раскрыв экономический смысл рассчитанных показателей.

Задание 8. На основании данных таблицы рассчитать рентабельность продаж за три квартала отчетного года, сравнить полученные числовые значения и выявить наиболее рентабельный квартал деятельности организации.

Показатели	Кварталы года		
	I	II	III
Количество реализованных товаров, ед.	1500	2000	1800
Цена одного товара, руб.	600	600	600
Себестоимость одного товара, руб.	500	520	480

По результатам выполненных расчетов сделать экономически обоснованный вывод.

Задание 9. На основании данных Отчета о финансовых результатах деятельности организации рассчитать за отчетный год рентабельности: продаж, организации и экономическую. Сделать экономически обоснованный вывод, раскрыв экономический смысл рассчитанных показателей.

Задание для самостоятельной работы

Реферативное задание № 3

Проверяемые результаты обучения:	ОК1-ОК9, ПО2, ПО3, У5, 37, 313, 315, ПК3.1, ПК3.5
---	---

11. Понятие и классификация издержек производства и реализации продукции.
12. Издержки обращения торговых предприятий.
13. Себестоимость продукции.
14. Смета затрат на производство.
15. Калькуляция себестоимости.
16. Управление расходами на предприятии.
17. Цена и ее функции. Виды цен и их классификация.
18. Ценообразование. Принципы ценообразования. Методы ценообразования.
19. Товарооборот торгового предприятия.
20. Экономическая сущность, значение, виды доходов и прибыли. Показатели рентабельности.

5.2. Задания для оценки освоения профессионального модуля

5.2.1. Задания для дифференцированного зачета.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по профессиональному модулю

61. Сущность и структура товарооборота.
62. Сущность и методы ценообразования.
63. Понятие прибыли ее сущность и функции.
64. Понятие основного капитала организации, его состав и структура.
65. Понятие капитальных вложений, их состав и структура.
66. Экономическая эффективность организации, ее сущность, виды.
67. Понятие рентабельности методика ее определения.
68. Виды товарооборота: розничный и оптовый.
69. Методика установления розничной цены.
70. Виды прибыли и методика ее расчета.
71. Сущность и классификация издержек обращения.
72. Экономическое содержание показателей финансового состояния предприятия.
73. Формы и виды оплаты труда
74. Финансовая отчетность, ее виды, назначение.
75. Валовой доход и его состав.
76. Методика расчета заработной платы.
77. Показатели товарооборота, их значение.
78. Сущность и функции цены.
79. Основные показатели прибыли предприятия.
80. Понятие о заработной плате.
81. Сущность издержек, группировка затрат
82. Баланс, его структура, назначение.
83. Понятие о доходе предприятия, методика его определения.
84. Ценовая политика предприятия.
85. Планирование розничного товарооборота.
86. Понятие менеджмента. Составляющие менеджмента.
87. Виды и принципы менеджмента.
88. Этапы развития менеджмента. Современные подходы в менеджменте.
89. Организация как объект управления.
90. Организационно-правовые формы и виды торговых организаций.
91. Формы организации производства.
92. Производственный процесс и принципы его организации.
93. Типы производств и их характеристика.
94. Производственная структура предприятия.
95. Внешняя среда организации.
96. Внутренняя среда организации. Взаимодействие факторов окружающей среды.
97. Характеристика товарных рынков.
98. Классификация товарных рынков.
99. Функции и задачи торговли.
100. Виды торговли.
101. Характеристика торговых предприятий по уровню розничных цен.
102. Формы организации торговли.
103. Содержание и классификация услуг розничной торговли.
104. Ассортимент торгового предприятия.
105. Этапы и методы формирования ассортимента в магазинах.
106. Ассортиментная политика торгового предприятия.

107. Общие правила реализации товаров и оказания услуг.
108. Управление торгово-технологическим процессом в розничных организациях.
109. Состав и взаимосвязь помещений торговой организации.
110. Составляющие цикла менеджмента, их характеристика.
111. Планирование, его стадии и виды.
112. Стратегическое планирование.
113. Тактическое планирование.
114. Организационная структура. Принципы построения.
115. Типы организационных структур.
116. Структурное подразделение организации.
117. Составляющие мотивации. Критерии мотивации.
118. Теории мотивации.
119. Делегирование.
120. Правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.

Критерии оценки:

- правильность, полнота и аргументированность ответов.

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно, полно и аргументировано ответил на три теоретических вопроса.

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно и аргументировано ответил на три теоретических вопроса, приведенные примеры не в полной мере характеризовали описываемую ситуацию.

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся правильно, но недостаточно полно ответил на три теоретических вопроса, затруднялся в приведении примеров.

Оценка «неудовлетворительно» - если обучающийся ответил менее половины задания, не аргументировал свои ответы.

Условия выполнения заданий

Количество вариантов задания для студента – одно задание.

Время выполнения задания – 60 минут

Выполненное задание представляется и оценивается преподавателем устно в виде ответа на теоретические вопросы.

Оборудование: рабочие места обучающихся.

Критерии оценки освоенности компетенций

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Нормативный документ Оценка (да /нет)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии, понимания ее значимости.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Умение организовывать собственную деятельность, выбор способов выполнения профессиональных заданий	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и	Самостоятельный выбор решения вопросов в	

нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	стандартных и нестандартных ситуациях. Готовность нести ответственность за выбранное решение.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Применение в решении профессиональных задач необходимой информации, умение вести ее поиск.	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Демонстрация владения информационной культурой, умения анализа информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Демонстрация умения работы в коллективе, общения с руководством и потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Демонстрация умения брать на себя ответственность за работу коллектива.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация целеустремленности у студента к саморазвитию и личностному росту.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация ориентированности в условиях смен технологий в профессиональной деятельности	
ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями	Планировать выполнение работ исполнителями	
ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива	Организовывать работу трудового коллектива	
ПК 3.4. Контролировать ход	Контролировать ход и	

и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	
ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.	Оформлять учетно-отчетную документацию.	

5.3. Задания для квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен по профессиональному модулю предназначен для контроля и оценки результатов освоения ПМ 03 «Организация работ в подразделении организации».

Экзамен включает:

1. Обоснование теоретических ответов.
2. Решение практических заданий.

Перечень теоретических вопросов для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация работ в подразделении организации».

21. Сущность методов управления. Методы воздействия.
22. Самоменеджмент. Планирование работы менеджера.
23. Организация рабочего дня. Типы решений и требования, предъявляемые к ним.
24. Этапы принятия решения.
25. Методы и уровни принятия решения.
26. Конфликты, их сущность. Виды конфликтов.
27. Причины возникновения и стадии развития конфликта.
28. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.
29. Стресс. Причины и виды стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.
30. Понятие руководства и власти. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками.
31. Имидж (образ) менеджера.
32. Стили управления: сущность и виды.
33. «Решетка менеджмента». Выбор стиля управления.
34. Информация в менеджменте, ее виды.
35. Коммуникации. Процесс и уровни коммуникации.
36. Три состояния человека, их характеристика. Трансакты, формы трансактов.
37. Управленческое общение.
38. Деловое общение, его фазы.
39. Теории мотивации.
40. Правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.

Перечень практических заданий для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация работ в подразделении организации».

1. Определить производственную мощность горячего цеха (кухни) и коэффициент использования оборудования для выпуска первых блюд, если известно, что общая вместимость варочной посуды, предназначенной для варки первых блюд, 320 л. Объем первого блюда - 0,5 л, коэффициент заполнения посуды - 0,85. Цех работает 8 часов, цикл одной варки – 120 минут. Затраты времени на выгрузку, мытье и загрузку котлов - 20 минут. Потери времени по организационно - техническим причинам - 60 минут. Фактически за 307 рабочих дней столовой продано 460,5 тыс. первых блюд.

2. Определить число потребителей, которые будут пользоваться услугами столовой в будущем году в среднем за день, если за квартал (76 рабочих дней) столовой было продано 500 тыс. блюд. На одного потребителя в день в среднем приходится 2,5 блюда. В планируемом периоде предусматривается увеличение контингента потребителей на 22%.

3. Определить пропускную способность зала ресторана и коэффициент ее использования в дневное и вечернее время. Зал работает с 12 до 24 часов. Вечернее время

считается с 16 часов. Одного потребителя в дневное время обслуживают в среднем 45 минут, в вечернее - 90 минут. Площадь зала 190 м², норма площади на одно место - 1,8 м². Фактически в дневное время обслуживают в среднем 450 потребителей, в вечернее - 330.

4. Составить производственную программу по выпуску блюд рассчитать план товарооборота, в том числе по продукции собственного производства, исходя из данных: в отчетном году контингент питающихся в столовой -500 человек. Степень охвата общественным питанием в отчетном периоде -60 %, в плановом - 70 %. Среднее количество блюд на одного питающегося - 3 блюда. Средняя цена одного блюда - ПО рублей. В выходные и праздничные дни столовая не работает. Удельный вес продукции собственного производства в общем обороте - 65 %.

5. Составить продуктовый баланс по мясу и птице на 2 квартал, если общий годовой расход этого сырья, необходимого для выпуска запланированной продукции 25 т. Удельный вес сырья в 4 квартал общем расходе составит 27,6%. Норма запаса мяса и птицы 4 дня. В квартале 90 дней. Ожидаемый запас мяса и птицы на начало планируемого периода 223 кг. Средняя цена за 1 кг мяса 180 рублей.

6. Определите прогнозируемую сумму и уровень издержек обращения кафе «Домик» на квартал по данным: в отчетном квартале товарооборот составил 6800 тыс. руб.; издержки производства и обращения 664 т.р. В прогнозируемом квартале на основании проведенных маркетинговых исследований, предполагается увеличение объема товарооборота на 4,6%, уровень издержек обращения в связи с ростом цен на услуги и тарифы увеличился на 3,5% /темпы повышения/.

7. Рассчитайте общую сумму расходов по аренде и содержанию основных средств в процентах к товарообороту, равному 1725,0 т.р. Общая площадь арендуемых помещений - 250 м. Тарифная ставка арендной платы за 1 м² 160,0 руб. Эксплуатационные расходы 45 т.р. 8. Определите себестоимость продукции для предприятия и ее уровень, если розничный товарооборот предприятия составил 3100 тыс. руб., уровень валового дохода - 42%. уровень издержек обращения и производства - 28%.

8. Определите недостающие данные по таблице и проанализируйте валовой доход предприятия питания:

Показатели	План	Факт	Процент выполнения плана	Отклонение (+. -)
Розничный товарооборот, тыс. руб.	43000	43930		
Валовой доход:				
а) в сумме, тыс. руб.		30360		
б) в % к товарообороту	69,0			

9. Определить сумму чистой прибыли и рентабельности предприятия, если валовой доход от реализации продукции без НДС составил 56%; издержки производства и обращения 35,6% к товарообороту, равному 3488,4 т.р. Доходы по операциям с тарой составили 10 т.р. Предприятие заплатило штраф в размере 23 т.р. в бюджет. Налог на прибыль по законодательству.

Дайте оценку выполнения прогнозов по прибыли от реализации кулинарной продукции. Рассчитайте влияние факторов на прибыль (объем товарооборота, уровня валового дохода, уровня издержек). Показатели	Прогноз	Факт	% выполнения плана	Отклонение (+. -)

Розничный товароборот, тыс. руб.	42950	43625		
Валовой доход, тыс. руб.				
Уровень валового дохода, %	71,5	71,7		
Издержки обращения и производства, тыс. руб.				
Уровень издержек. %	37,29	37,43		
Прибыль от реализации кулинарной продукции и услуг, тыс. руб.				
Рентабельность, %				

10. Рассчитайте производительность труда одного работника производства ООО «Теремок», уровень фонда оплаты труда по предприятию питания, среднюю заработную плату на одного работника в месяц, если: товароборот «Теремок» за год составил 25240 тыс. руб., в том числе оборот по продукции собственного производства 17832 тыс. руб.; численность работников всего - 20 человек; работников производства - 12 человек фонд оплаты труда за год по предприятию - 2621 тыс. руб.

11. Определить численность работников предприятия, если товароборот в текущем году составил 21920 т.р., численность работников предприятия -40 человек. В планируемом году товароборот увеличится на 3,2%, производительность труда увеличится на 2,2%.

12. Определить фондоотдачу, фондоемкость и фондовооруженность на предприятии, если известно, что товароборот предприятия составил 4780 тыс. рублей, стоимость основных фондов равна 5094 тыс. рублей, среднесписочная численность ПНР составляет 120 человек.

13. Прибыль предприятия с уровнем рентабельности 12% составила 536,7 тыс. рублей за отчетный период. Стоимость основных фондов предприятия за тот же период составила 9327 тыс. рублей. Определить фондоотдачу и фондоемкость.

14. Определить оборачиваемость оборотных средств в днях в целом по предприятию и отдельно по видам оборотных средств, если средний запас оборотных средств 498 т.р., в том числе сырье и товары составляют 52%, денежные средства - 9%, остальные средства составляют прочие активы. Товароборот за квартал 3811,5 т.р. Себестоимость сырья и товаров в товарообороте 74%. В квартале 90 дней.

15. Определите потребность в собственных оборотных средствах квартал для предприятия питания по следующим данным: прогнозируемый розничный товароборот - 908 тыс. руб.; средний уровень наценок - 47%; уровень транспортных расходов - 4,4% к товарообороту; нормативы: а) товарных запасов - 35 дней; б) денежных средств в кассе - 1,5 дня; в) прочих активов -5,2 тыс. руб.

16. Используя данные таблицы, запланируйте выпуск обеденной продукции для п.о.п

Блюда	Ожидаемое выполнение		Прогноз на буд. год		Прогноз в % к ожид. выполнен.	
	Кол-во, тыс. блюд	Уд. вес, %	Кол-во, тыс. блюд	Уд. вес, %		
Первые	1020					
Вторые	2500					
Сладкие	830					
Холодные	1050					
итого	5400	100		100		

В планируемом году общий выпуск блюд увеличится на 0,7%. Удельный вес первых блюд увеличится на 0,1%, вторых- увеличится на 0,2%, сладкие- уменьшатся на 0,3%, холодные- без изменения.

17. Повар Васильева О.Ю. отработала 136 часов за месяц, при норме 164 часа. Заработная плата по тарифу составляет 16000 руб. Премия за качество работы - 10% от основной заработной платы. Уральский коэффициент -15%. Определить сумму начисленной заработной платы за месяц повара Васильевой О.Ю.

18. Определите фактическую товарооборачиваемость по кафе «Весна», сумму высвобожденных или «замороженных» средств на предприятии, сделайте вывод. Разработайте мероприятия по оптимизации товарных запасов предприятия общественного питания. Розничный товароборот (квартал) - 12460 тыс. руб. Норма оборачиваемости - 12 дней. Запасы оборотных средств на:

- 01.1 -880 тыс. руб.
- 01.2 -921,2-тыс. руб.
- 01.3 -923 тыс. руб.
- 01.04-921 тыс. руб.

19. Составить калькуляцию блюда: Суп-пюре из индейки. Индейка потрошёная I категории. Молоко сухое.

20. Составьте расчётно-платёжную ведомость зав. предприятия Симаковой А.Б. За декабрь оклад - 16000 руб., рабочих дней по графику - 23, отработано - 18 дней, 5 дней болезни. Непрерывный стаж - 6 лет. Зарплата за год 175600 руб. отработано 276 дней. У Симаковой А. Б. 1 ребёнок 14 лет. °

21. По выписке банка составить расшифровку

	Дебет	Кредит
Сальдо на 1.12.		3500000
Поставщику за товар	284000	
Налоговой инспекции	29400	
Чек на зарплату	869000	
В погашение претензии		123000
Выручка		640000

22. Предприятие приобрело программное обеспечение для компьютера. Первоначальная стоимость - 12000 руб. в т.ч. НДС. Срок полезного использования - 5 лет. После срока эксплуатации в течение трёх лет программное обеспечение реализовано на сторону по договорной цене -7000 руб., включая НДС. Определить результат от реализации.

23 Определить результат по ликвидации холодильной камеры при первоначальной стоимости 15000 руб.Износ к моменту ликвидации - 8000руб. Начислено на демонтаж - 300 руб. Оприходованы запчасти-180 руб.

24. Составить товарный отчёт по кладовой за 20 декабря, если на 20.12 97 г. по товару значилось 12400 руб., по таре - 3200 руб.. По счёт-фактуре от мясокомбината поступило товара - 8600 руб.. По закупочному акту закуплено товара - 5200 руб., по требованию накладной в производство отпущено - 20800 руб. Определить остаток товара, тары на 21.12.97 г. При инвентаризации установлен фактический остаток по товару - 4600 руб., по таре - 2800 руб. Определить результат инвентаризации.

25. Составить баланс 1.10. Основные средства - 13800 т. руб. Износ основных средств - 7900, Материалы -3400. Основное производство - 260. Товары на складе -14800. Издержки обращения - 140. Расходы будущих периодов - 150. Касса - 210. Расчётный счёт - 19800. Расчёты с бюджетом (к) - 160. Расчёты с персоналом по оплате труда - 2850. Расчёты с поставщиками - 6538. Уставный капитал - 4612. Прибыль- 30500.

26. Составить авансовый отчет по командировке директора ТОО «Луч» с 10.11 по 20.11; в наличии 2 авиабилета по 18750 руб. каждый. Счет гостиницы по 950 руб. за 9 суток. Директору выдан аванс из кассы-46000руб.

27. Рассчитать продажную цену на блюдо: солянка сборная мясная.

28. Начислить сумму заработной платы за декабрь, сумму отпускных, если: зав. производством отработал в декабре - 4 дня в декабре рабочих дней 23. Оклад -12800 руб. Отпуск - 28 рабочих дня. Зарплата за одиннадцать месяцев 132707 руб. Иждивенцев -1.

29. Начислить сдельную заработную плату к выдаче бригаде работников, если:

	Оклад	отработано	иждивенцы
Попова Иванова	6000 руб. 5000 руб.	22 дня 17 дней	1

Сдельная заработная плата бригады 18000 руб. Иванова - больничный лист на 5 дней, стаж работы 5 лет, заработная плата за год 77 000 руб.

30. Определить налогооблагаемую прибыль, если валовой доход 150 000 руб. Издержки 3000 руб. НДС - 18 %. Полученные штрафы - 8000 руб. За аренду получено - 1500 руб. Расходы прочие 2000 р. Благотворительные взносы - 700 руб.

31. Составить калькуляцию блюда: рыба жареная под маринадом.

32. Составить отчет по производству, если остаток товара на начало отчетного дня 602930 руб., тары - ящики фанерные - 15 шт. по цене 20 руб. за штуку, коробки фанерные -10 шт. по 15 руб.

33. Составьте приказ директора столовой о приеме Вас на работу администратором, как выдержавшего конкурс на замещение вакантной должности

34. Вы – руководитель отдела секции. Какие формы контроля можно использовать? Дайте характеристику. Приведите примеры.

35. Разработайте мотивационную программу для сотрудников вашего подразделения.

36. Издать приказ по основной деятельности. Дать характеристику приказа.

37. Построить дерево целей для конкретной ситуации. Дать характеристику основным видам целей.

38. Покупатель В.И. Ветров 10 февраля купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 2500 руб. 22 февраля этого же года обратился в магазин с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру. Каковы действия сотрудника магазина в данной ситуации?

39. Вам необходимо подготовить и провести собрание трудового коллектива. Ваши действия.

40. Вам необходимо выполнить работу по уборке территории. Ваши действия как руководителя.

Условия выполнения заданий

Количество вариантов задания для студента – 1 экзаменационное задание.

Время выполнения задания – 60 минут

Выполненное задание представляется и оценивается преподавателем:

1) устно в виде ответа на теоретические вопросы

2) практическое задание

Оборудование: рабочие места обучающихся.

Критерии оценки:

95-100 баллов – отлично;

80-94 баллов - хорошо;

79-65 баллов – удовлетворительно.

Менее 65 баллов – неудовлетворительно

Наименование критериев оценки компетенции	Максимальное количество баллов по критерию	Полученное количество баллов по критерию
Правильная последовательность выполнения всех требуемых действий согласно требований производственного или технологического процесса	10	
Способность выполнять различные трудовые задачи/задания в области обслуживания гостей в соответствии с требованиями к качеству обслуживания и безопасности готовой продукции	10	
Четкое выполнение действий с соблюдением требований техники безопасности, охраны труда, требований санитарии и гигиены	10	
Учет интересов целевых групп потребителей услуг предприятий общественного питания	10	
Понимание различий и особенностей стилей обслуживания и особенностей обслуживания отдельных категорий гостей	10	
Соответствие требуемым моделям поведения (вежливо, своевременно, оперативно и т.д.)	10	
Владение правилами клиенто-ориентированного подхода к гостям и методами предотвращения конфликтных ситуаций.	10	
Демонстрация эффективных коммуникативных компетенций	10	
Способность к анализу производственных ситуаций и рефлексии	10	
Владение профессиональной терминологией	5	
Аргументированность обоснования представляемых результатов заданий	5	



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023 г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 1 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

2. Сущность методов управления. Методы воздействия.

2. Определить производственную мощность горячего цеха (кухни) и коэффициент использования оборудования для выпуска первых блюд, если известно, что общая вместимость варочной посуды, предназначенной для варки первых блюд, 320 л. Объем первого блюда - 0,5 л, коэффициент заполнения посуды - 0,85. Цех работает 8 часов, цикл одной варки – 120 минут. Затраты времени на выгрузку, мытье и загрузку котлов - 20 минут. Потери времени по организационно - техническим причинам - 60 минут. Фактически за 307 рабочих дней столовой продано 460,5 тыс. первых блюд.

3. Определить число потребителей, которые будут пользоваться услугами столовой в будущем году в среднем за день, если за квартал (76 рабочих дней) столовой было продано 500 тыс. блюд. На одного потребителя в день в среднем приходится 2,5 блюда. В планируемом периоде предусматривается увеличение контингента потребителей на 22%.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 2 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Самоменеджмент. Планирование работы менеджера.

2. Определить пропускную способность зала ресторана и коэффициент ее использования в дневное и вечернее время. Зал работает с 12 до 24 часов. Вечернее время считается с 16 часов. Одного потребителя в дневное время обслуживают в среднем 45 минут, в вечернее - 90 минут. Площадь зала 190 м², норма площади на одно место - 1,8 м². Фактически в дневное время обслуживают в среднем 450 потребителей, в вечернее - 330.

3. Определите недостающие данные по таблице и проанализируйте валовой доход предприятия питания:

Показатели	План	Факт	Процент выполнения плана	Отклонение (+, -)
Розничный товарооборот, тыс. руб.	43000	43930		
Валовой доход:				
а) в сумме, тыс. руб.		30360		
б) в % к товарообороту	69,0			

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 3 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.

2. Составить производственную программу по выпуску блюд рассчитать план товарооборота, в том числе по продукции собственного производства, исходя из данных: в отчетном году контингент питающихся в столовой -500 человек. Степень охвата общественным питанием в отчетном периоде -60 %, в плановом - 70 %. Среднее количество блюд на одного питающегося - 3 блюда. Средняя цена одного блюда - ПО рублей. В выходные и праздничные дни столовая не работает. Удельный вес продукции собственного производства в общем обороте - 65 %.

3. Рассчитайте производительность труда одного работника производства ООО «Теремок», уровень фонда оплаты труда по предприятию питания, среднюю заработную плату на одного работника в месяц, если: товарооборот «Теремок» за год составил 25240 тыс. руб., в том числе оборот по продукции собственного производства 17832 тыс. руб.; численность работников всего - 20 человек; работников производства - 12 человек фонд оплаты труда за год по предприятию - 2621 тыс. руб.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p style="text-align: center;">Экзаменационное задание № 4 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	--

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Организация рабочего дня. Типы решений и требования, предъявляемые к ним.
2. Определите прогнозируемую сумму и уровень издержек обращения кафе «Домик» на квартал по данным: в отчетном квартале товарооборот составит 6800 тыс. руб.; издержки производства и обращения 664 т.р. В прогнозируемом квартале на основании проведенных маркетинговых исследований, предполагается увеличение объема товарооборота на 4,6%, уровень издержек обращения в связи с ростом цен на услуги и тарифы увеличился на 3,5% /темпы повышения/.
3. Вам необходимо выполнить работу по уборке территории. Ваши действия как руководителя.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 5 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Этапы принятия решения.
2. Составить продуктовый баланс по мясу и птице на 2 квартал, если общий годовой расход этого сырья, необходимого для выпуска запланированной продукции 25 т. Удельный вес сырья в 4 квартал общем расходе составит 27,6%. Норма запаса мяса и птицы 4 дня. В квартале 90 дней. Ожидаемый запас мяса и птицы на начало планируемого периода 223 кг. Средняя цена за 1 кг мяса 180 рублей.
3. Предприятие приобрело программное обеспечение для компьютера. Первоначальная стоимость - 12000 руб. в т.ч. НДС. Срок полезного использования - 5 лет. После срока эксплуатации в течение трёх лет программное обеспечение реализовано на сторону по договорной цене -7000 руб., включая НДС. Определить результат от реализации.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 6 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Методы и уровни принятия решения.

2. Рассчитайте общую сумму расходов по аренде и содержанию основных средств в процентах к товарообороту, равному 1725,0 т.р. Общая площадь арендуемых помещений - 250 м. Тарифная ставка арендной платы за 1 м² 160,0 руб. Эксплуатационные расходы 45 т.р. 8. Определите себестоимость продукции для предприятия и ее уровень, если розничный товарооборот предприятия составил 3100 тыс. руб., уровень валового дохода - 42%. уровень издержек обращения и производства - 28%.

3. Определить оборачиваемость оборотных средств в днях в целом по предприятию и отдельно по видам оборотных средств, если средний запас оборотных средств 498 т.р., в том числе сырье и товары составляют 52%, денежные средства - 9%, остальные средства составляют прочие активы. Товарооборот за квартал 3811,5 т.р. Себестоимость сырья и товаров в товарообороте 74%. В квартале 90 дней.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 7 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Конфликты, их сущность. Виды конфликтов.

2. Определить сумму чистой прибыли и рентабельности предприятия, если валовой доход от реализации продукции без НДС составил 56%; издержки производства и обращения 35,6% к товарообороту, равному 3488,4 т.р. Доходы по операциям с тарой составили 10 т.р. Предприятие заплатило штраф в размере 23 т.р. в бюджет. Налог на прибыль по законодательству.

Дайте оценку выполнения прогнозов по прибыли от реализации кулинарной продукции. Рассчитайте влияние факторов на прибыль (объем товарооборота, уровня валового дохода, уровня издержек). Показатели	Прогноз	Факт	% выполнения плана	Отклонение (+, -)
Розничный товарооборот, тыс. руб.	42950	43625		
Валовой доход, тыс. руб.				
Уровень валового дохода, %	71,5	71,7		
Издержки обращения и производства, тыс. руб.				
Уровень издержек, %	37,29	37,43		
Прибыль от реализации кулинарной продукции и услуг, тыс. руб.				
Рентабельность, %				

3. Рассчитать продажную цену на блюдо: солянка сборная мясная.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p style="text-align: center;">Экзаменационное задание № 8 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	--

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Причины возникновения и стадии развития конфликта.
2. Определить численность работников предприятия, если товарооборот в текущем году составил 21920 т.р., численность работников предприятия -40 человек. В планируемом году товарооборот увеличится на 3,2%, производительность труда увеличится на 2,2%.
3. Составьте расчётно-платёжную ведомость зав. предприятия Симаковой А.Б. За декабрь оклад - 16000 руб., рабочих дней по графику - 23, отработано - 18 дней, 5 дней болезни. Непрерывный стаж - 6 лет. Зарплата за год 175600 руб. отработано 276 дней. У Симаковой А. Б. 1 ребёнок 14лет. °

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 9 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.
2. Определить фондоотдачу, фондоемкость и фондовооруженность на предприятии, если известно, что товарооборот предприятия составил 4780 тыс. рублей, стоимость основных фондов равна 5094 тыс. рублей, среднесписочная численность ПНР составляет 120 человек.
3. Составить калькуляцию блюда: Суп-пюре из индейки. Индейка потрошёная I категории. Молоко сухое.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 10 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Стресс. Причины и виды стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.

2. Используя данные таблицы, запланируйте выпуск обеденной продукции для

п.о.п

Блюда	Ожидаемое выполнение		Прогноз на буд. год		Прогноз в % к ожид. выполнен.	
	Кол-во, тыс. блюд	Уд. вес, %	Кол-во, тыс. блюд	Уд. вес, %		
Первые	1020					
Вторые	2500					
Сладкие	830					
Холодные	1050					
итого	5400	100		100		

В планируемом году общий выпуск блюд увеличится на 0,7%. Удельный вес первых блюд увеличится на 0,1%, вторых- увеличится на 0,2%, сладкие- уменьшатся на 0,3%, холодные- без изменения.

3. Вам необходимо подготовить и провести собрание трудового коллектива. Ваши действия.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 11 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Теории мотивации.

2. Прибыль предприятия с уровнем рентабельности 12% составила 536,7 тыс. рублей за отчетный период. Стоимость основных фондов предприятия за тот же период составила 9327 тыс. рублей. Определить фондоотдачу и фондоемкость.

3. Определите фактическую товарооборачиваемость по кафе «Весна», сумму высвобожденных или «замороженных» средств на предприятии, сделайте вывод. Разработайте мероприятия по оптимизации товарных запасов предприятия общественного питания. Розничный товароборот (квартал) - 12460 тыс. руб. Норма оборачиваемости - 12 дней. Запасы оборотных средств на:

- 01.1 -880 тыс. руб.
- 01.2 -921,2-тыс. руб.
- 01.3 -923 тыс. руб.
- 01.04-921 тыс. руб.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 12 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Деловое общение, его фазы.

2. По выписке банка составить расшифровку

	Дебет	Кредит
Сальдо на 1.12.		3500000
Поставщику за товар	284000	
Налоговой инспекции	29400	
Чек на зарплату	869000	
В погашение претензии		123000
Выручка		640000

3. Начислить сумму заработной платы за декабрь, сумму отпускных, если: зав. производством отработал в декабре - 4 дня в декабре рабочих дней 23. Оклад -12800 руб. Отпуск - 28 рабочих дня. Зарплата за одиннадцать месяцев 132707 руб. Иждивенцев -1.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 13 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Понятие руководства и власти. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками.

2. Определите потребность в собственных оборотных средствах квартал для предприятия питания по следующим данным: прогнозируемый розничный товарооборот - 908 тыс. руб.; средний уровень наценок - 47%; уровень транспортных расходов - 4,4%к товарообороту; нормативы: а) товарных запасов - 35 дней; б) денежных средств в кассе - 1.5 дня; в) прочих активов - 5,2 тыс. руб.

3. Составить товарный отчет по кладовой за 20 декабря, если на 20.12.97 г. по товару значилось 12400 руб., по таре - 3200 руб.. По счёт-фактуре от мясокомбината поступило товара - 8600 руб.. По закупочному акту закуплено товара - 5200 руб., по требованию накладной в производство отпущено - 20800 руб. Определить остаток товара, тары на 21.12.97 г. При инвентаризации установлен фактический остаток по товару - 4600 руб., по таре - 2800 руб. Определить результат инвентаризации.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 14 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Управленческое общение.

2. Повар Васильева О.Ю. отработала 136 часов за месяц, при норме 164 часа. Заработная плата по тарифу составляет 16000 руб. Премия за качество работы - 10% от основной заработной платы. Уральский коэффициент -15%. Определить сумму начисленной заработной платы за месяц повару Васильевой О.Ю.

3. Составить авансовый отчет по командировке директора ТОО «Луч» с 10.11 по 20.11; в наличии 2 авиабилета по 18750 руб. каждый. Счет гостиницы по 950 руб. за 9 суток. Директору выдан аванс из кассы-46000руб.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 15 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Три состояния человека, их характеристика. Трансакты, формы трансактов.

2. Определить результат по ликвидации холодильной камеры при первоначальной стоимости 15000 руб. Износ к моменту ликвидации - 8000руб. Начислено на демонтаж - 300 руб. Оприходованы запчасти-180 руб.

3. Начислить сдельную заработную плату к выдаче бригаде работников, если:

	Оклад	отработано	иждивенцы
Попова Иванова	6000 руб. 5000 руб.	22 дня 17 дней	1

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 16 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Коммуникации. Процесс и уровни коммуникации.

2. Составить баланс 1.10. Основные средства - 13800 т. руб. Износ основных средств - 7900, Материалы -3400. Основное производство - 260. Товары на складе -14800. Издержки обращения - 140. Расходы будущих периодов - 150. Касса - 210. Расчётный счёт - 19800. Расчёты с бюджетом (к) - 160. Расчёты с персоналом по оплате труда - 2850. Расчёты с поставщиками - 6538. Уставный капитал - 4612. Прибыль- 30500.

Сдельная заработная плата бригады 18000 руб. Иванова - больничный лист на 5 дней, стаж работы 5 лет, заработная плата за год 77 000 руб.

3. Покупатель В.И. Ветров 10 февраля купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 2500 руб. 22 февраля этого же года обратился в магазин с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру. Каковы действия сотрудника магазина в данной ситуации?

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p style="text-align: center;">Экзаменационное задание № 17 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	--	--

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Информация в менеджменте, ее виды.
2. Определить налогооблагаемую прибыль, если валовой доход 150 000 руб. Издержки 3000 руб. НДС - 18 %. Полученные штрафы - 8000 руб. За аренду получено - 1500 руб. руб. Расходы прочие 2000 р. Благотворительные взносы - 700 руб
3. Издать приказ по основной деятельности. Дать характеристику приказа.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.	Экзаменационное задание № 18 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров	УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.
--	--	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. «Решетка менеджмента». Выбор стиля управления.
2. Составить калькуляцию блюда: рыба жареная под маринадом.
3. Построить дерево целей для конкретной ситуации. Дать характеристику основным видам целей.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 19 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

1. Стили управления: сущность и виды.
2. Составить отчёт по производству, если остаток товара на начало отчётного дня 602930 руб., тары - ящики фанерные - 15 шт. по цене 20 руб. за штуку, коробки фанерные - 10 шт. по 15 руб.
3. Разработайте мотивационную программу для сотрудников вашего подразделения.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Дмитровский рыбохозяйственный технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Астраханский государственный технический университет»
Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована
ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

<p>Рассмотрено цикловой комиссией общепрофессиональных экономических и товароведных дисциплин и профессиональных модулей Пр. № 1 от «31» августа 2023г.</p>	<p align="center">Экзаменационное задание № 20 по профессиональному модулю: ПМ.03 Организация работ в подразделении организации Специальность: 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Председатель цикловой комиссии _____ О.Н. Бортникова _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---	---	---

Задание

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться федеральными законами, кодексами, а также иными нормативно-правовыми актами.

Время выполнения задания – 60 минут

Текст задания:

- 1 Имидж (образ) менеджера.
2. Составьте приказ директора столовой о приеме Вас на работу администратором, как выдержавшего конкурс на замещение вакантной должности
3. Вы – руководитель отдела секции. Какие формы контроля можно использовать? Дайте характеристику. Приведите примеры.

Преподаватели:

Тихолаз А.П. _____

6. ОЦЕНКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Общие положения

Целью оценки по учебной практике является оценка: профессиональных и общих компетенций;

Оценка по учебной практике выставляется на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями предъявляемых к практике.

Содержание учебной практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ
Организация работ в подразделении организации	Работа по планированию основных показателей деятельности организации	Система показателей деятельности торгового предприятия и ее характеристика. Методика планирования основных показателей деятельности торгового предприятия. Количественные и качественные методы планирования основных показателей работы торгового предприятия и их характеристика	Организация работ в подразделении организации
	Работа по планированию выполнения работ исполнителями.	Сущность управления персоналом. Характеристика персонала торгового предприятия. Концепции управления персоналом.	
	Работа по организации работы трудового коллектива	Кадровая политика. Оценка персонала. Методы отбора персонала. Сущность методов управления. Характеристика методов воздействия. Характеристика общенаучных методов. Руководство в организации	
	Работа по контролю хода и оценивания результатов выполнения работ исполнителями.	Системы управления персоналом. Модели управления персоналом.	
	Раздел 5. Работа по	Оформление учетно-отчетной тации.	

	оформлению учетно- отчетной документации.		
--	--	--	--

Формы аттестации

— Аттестация по итогам учебной практики заключается в подготовке отчетной документации, которая включает дневник, отчет.

Дневник отражает сведения о ежедневные действия студентов во время практики.

Отчет по практике должен содержать не только описание этапов практики, но предложения и рекомендации студента о рассматриваемом объекте.

Отчет по практике должен содержать:

- Титульный лист установленного образца с подписью руководителя.
- Введение – цель, задачи практики;
- Основная часть отчета – раскрыть темы практики согласно основному содержанию практики и выполнить практические задания;
- Заключение содержит основные выводы и результаты проделанной работы.

Контроль и оценка результатов практики

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии, понимания ее значимости.	Отчет по практике, дневник, дифференцированный зачет по практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Умение организовывать собственную деятельность, выбор способов выполнения профессиональных заданий	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Самостоятельный выбор решения вопросов в стандартных и нестандартных ситуациях. Готовность нести ответственность за выбранное решение.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Применение в решении профессиональных задач необходимой информации, умение вести ее поиск.	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием	Демонстрация владения информационной культурой, умения анализа информации с использованием	

информационно-коммуникационных технологий.	информационно-коммуникационных технологий.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Демонстрация умения работы в коллективе, общения с руководством и потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Демонстрация умения брать на себя ответственность за работу коллектива.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация целеустремленности у студента к саморазвитию и личностному росту.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация ориентированности в условиях смен технологий в профессиональной деятельности	
ПК 3.1. Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	Участвовать в планировании основных показателей деятельности организации	
ПК 3.2. Планировать выполнение работ исполнителями	Планировать выполнение работ исполнителями	
ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива	Организовывать работу трудового коллектива	
ПК 3.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	
ПК 3.5. Оформлять учетно-отчетную документацию.	Оформлять учетно-отчетную документацию.	

1. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

ФГОС СПО 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)

Программа профессионального модуля ПМ.03 «Организация работ в подразделении организации».

Устав ФГБОУ ВО «АГТУ».

Программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров образовательного учреждения ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ».

Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов (обучающихся) образовательного учреждения ФГБОУ ВО «АГТУ».

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ К АТТЕСТАЦИИ

Основная учебная литература:

1. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 405 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02927-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/427042>
2. Кирдищева, Д. Н. Управление структурным подразделением организации : учебно-методическое пособие / Д. Н. Кирдищева, Д. В. Кирдищев. — Брянск : Брянский ГАУ, 2021. — 27 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/304253>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная учебная литература:

1. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 242 с. — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437844>
2. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник для бакалавров / С. Л. Калачев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3108-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425165>
3. Дорман, В. Н. Основы коммерческой деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Н. Дорман; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 119 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16309-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530777>.

Официальные, справочно-библиографические и периодические издания:

а) официальные издания:

1. Конституция Российской Федерации. Последняя действующая редакция с Комментариями. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://constrf.ru/>
2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя редакция). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/>
3. Национальный проект «Образование». [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // <https://strategy24.ru/rf/>
4. Всемирная декларация об обеспечении выживания, защиты и развития детей (1990). [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/decl_child90.shtml

б) справочно-библиографические издания:

1. Википедия: свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // <https://ru.wikipedia.org>
2. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. — 2-е изд., перер. и доп. — М.: Астрель-АСТ-Транзиткнига, 2004. — 479 с. (4 экз.)
3. Энциклопедия культур DeJa Vu. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: // www.ec-dejavu.ru

в) периодические издания:

1. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Педагогика. 2018, №2 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/309455>

2. Развитие личности. 2019, №1 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/314117>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федерального агентства по рыболовству. – <http://fish.gov.ru/>
2. Официальный сайт министерства промышленности и торговли Российской Федерации. – <http://minpromtorg.gov.ru/>
3. Официальный сайт Российского союза промышленников и предпринимателей. – <http://рспп.рф/>
4. Интернет-издательство «Библиотека»: электронные издания произведений и биографических и критических материалов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.magister.msk.ru/library/library.htm
5. Информационный комплекс РГГУ «Научная библиотека». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.liber.rsuh.ru
6. Научная библиотека им. М.Горького СПбГУ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.library.spbu.ru
7. Университетская электронная библиотека Infolio. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.infoliolib.info

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Тихолаз А.П. Организация работ в подразделении организации. Методические указания к проведению практических работ для студентов очной и заочной форм обучения специальности 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров» - Рыбное: ДРТИ, 2023 Режим доступа: <http://www.portal-drti.ru>

2. Тихолаз А.П. Организация работ в подразделении организации. Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для студентов очной и заочной формы обучения по специальности. 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров».— Рыбное: ДРТИ, 2023.- Режим доступа:<http://www.portal-drti.ru>

3. Бортникова О.Н., Макшанова И.В., Тихолаз А.П., Макеева Л.В. Методические указания по выполнению учебной практики для студентов очной и заочной форм обучения специальности 38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров» - Рыбное: ДРТИ, 2023. Режим доступа: <http://www.portal-drti.ru>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационных технологий, используемых в учебном процессе

Наименование программного обеспечения	Назначение
Образовательный портал Moodle	Образовательный портал ДРТИ построен на обучающей виртуальной среде Moodle и доступен по адресу https://www.портал.дрти.рф из любой точки, имеющей подключение к сети Интернет, в том числе из локальной сети ДРТИ. Образовательный портал ДРТИ подходит как для организации online- классов, так и для традиционного обучения. Портал разделен на «открытую» (общедоступную) и

	«закрытую» части. Доступ к закрытой части осуществляется после предъявления персональной пары «логин-пароль» преподавателем или студентом.
Электронно-библиотечная система ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»	Обеспечивает доступ к электронно-библиотечным системам издательств, доступ к электронному каталогу книг, трудам преподавателей, учебно-методическим разработкам ДРТИ, периодическим изданиям.

Возможность доступа к электронно-библиотечным системам

Наименование электронного ресурса, адрес сайта	Назначение
ЭБС Юрайт www.urait.ru	ЭБС Юрайт - ресурс, включающий электронные версии книг издательства "Юрайт". Издательство специализируется на издании учебной литературы для высших и средних специальных учебных заведений по новым образовательным стандартам. Включает в себя каталог грифованных учебников по социально-экономическому, гуманитарному и юридическому, естественнонаучному и техническому направлениям. Авторами учебников являются преподаватели ведущих вузов России. В ЭБС представлены учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением действующих требований ФГОС. В ЭБС присутствует возможность: индивидуального неограниченного доступа пользователей к содержимому из любой точки, в которой имеется подключение к сети Интернет; одновременного индивидуального доступа пользователей к содержимому; полнотекстового поиска по содержимому, формирования статистических отчетов по пользователям. Издания в ЭБС представлены с сохранением вида страниц (оригинальной верстки).
ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com	ЭБС включает в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. Предоставляет возможность круглосуточного дистанционного индивидуального пользования, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, с возможностью просмотра и скачивания на сайте в он-лайн режиме. Предоставляет право доступа к отдельным коллекциям, в частности таким, как «Инженерно-технические науки – Издательство Лань», «Информатика – Издательство Лань», «Химия – Издательство Лань», «Теоретическая механика – Издательство Лань».

Наименование электронного ресурса, адрес сайта	Назначение
<p>ЭБС Рыбохозяйственное образование http://lib.klgtu.ru/jirbis2</p>	<p>Информационный ресурс ФГБОУ ВО "КГТУ" состоит исключительно из учебных изданий рекомендованных Федеральными учебно-методическими объединениями в системе высшего образования и среднего профессионально образования. Издания в ЭБС представлены с сохранением вида страниц (оригинальной верстки). Пользование ЭБС не требует никакого дополнительного программного обеспечения или аппаратных устройств, достаточно иметь подключение к Интернету. Чтение электронной версии книг доступно в постраничном режиме, а при необходимости возможно цитирование. Удобный и современный контекстный поиск по всему хранилищу книг позволяет быстро найти нужную книгу. Доступ осуществляется по логину и паролю, логин и пароль доступа находятся на общем абонементе.</p>
<p>Цифровой образовательный ресурс IPRsmart (ЭБС IPRBOOKSHOP.RU) www.iprbookshop.ru</p>	<p>Важнейший ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса. Использование ЭБС IPR BOOKS позволяет обучающемуся подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Преподавателям ресурс будет полезен при составлении учебных планов и РПД, подготовке и проведении занятий, получении информации о новых публикациях коллег. Ресурс ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу, предназначенную для разных направлений обучения, с помощью которого можно получить необходимые знания, подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Контент ЭБС IPRbooks представлен изданиями федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов, ведущих авторских коллективов, содержание которых соответствует требованиям федеральных образовательных стандартов высшего, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования, и ежедневно пополняется новыми актуальными изданиями. ЭБС IPRbooks содержит множество эксклюзивных изданий, которые не представлены в других ресурсах, в том числе издательств группы компаний IPRmedia: Вузовское образование, Профобразование, Ай Пи Эр Медиа. Удаленный доступ посредством сети Интернет возможен с любого ПК. Работать с ЭБС IPR BOOKS можно так же с мобильных устройств в круглосуточном режиме удаленно (скачайте приложение IPRbooks Mobile Reader на App Store или Play Market, приложение для слабовидящих IPRbooks WV-Reader на App Store или Play Market).</p>

Наименование программного обеспечения	Назначение
1С:Предприятие 8.0.	Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
ABBYY FineReader 8.0 Corporate Edition	Система оптического распознавания текста
STDU Viewer	Программа для просмотра электронных документов
Google Chrome, Opera	Браузер
Windows NT	Графические, интерактивные, многозадачные оперативные системы корпорации Microsoft
Dr.Web	Антивирусные программные продукты
Microsoft Office	Приложения – офисные редакторы для работы с текстовыми документами, электронными таблицами, электронными сообщениями, базами данных, изображениями и т.д.
Moodle	Образовательный портал ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»
7-zip	Архиватор

Перечень информационных справочных систем

Наименование ИСС	Назначение
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»	Содержит российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила.

Сведения об обновлении информационного обеспечения обучения представлены в локальной сети ДРТИ по адресу: <\\Base\\192.168.10.10\для обмена по дфагту\ИТ в обучении>