

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «МГТУ»)

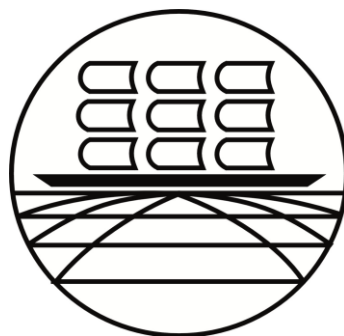
«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник ММРК им. И.И. Месяцева  
ФГБОУ ВО «МГТУ»

И.В. Артеменко

(подпись)

«31» августа 2019 г.



## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТАМ ОБУЧАЮЩИХСЯ

учебной дисциплины ОП.07 Основы экономики, менеджмента и маркетинга  
программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)  
специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания  
по программе базовой подготовки  
форма обучения: очная

Мурманск  
2019

## Рассмотрено и одобрено на заседании

Методической комиссией преподавателей дисциплин профессионального цикла специальностей: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, 43.02.10 Туризм

## Разработано

на основе ФГОС СПО по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2014г. № 384

Председатель МК

М.О. Грязнова

Протокол от 29 мая 2019 г.

Автор (составитель): Дуплицкая С.В., преподаватель высшей квалификационной категории «ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»

Ф. , ученая степень, звание, должность, квалиф. категория

Эксперт (рецензент): Урденко Л.В., преподаватель высшей квалификационной категории «ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»

Ф. , ученая степень, звание, должность, квалиф. категория







## Введение

**1.1. Методические указания по практическим работам обучающихся по учебной дисциплине «Основы экономики, менеджмента и маркетинга»** разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2014г. № 384 учебного плана очной формы обучения, утвержденного 31.05.2019 г.

**1.2. Цели и задачи практических работ:** закрепление теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по отдельным темам курса. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения, формируются общие и профессиональные компетенции.

### **1.2. Требования к результатам освоения:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

У1 рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности организации;

У2 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

У3 анализировать ситуацию на рынке товаров и услуг.

#### **знать:**

31 основные положения экономической теории;

32 принципы рыночной экономики;

33 современное состояние и перспективы развития отрасли;

34 роль и организацию хозяйствующих субъектов в рыночной экономике;

35 механизмы ценообразования на продукцию (услуги);

36 механизмы формирования заработной платы;

37 формы оплаты труда;

38 стили управления, виды коммуникации;

39 принципы делового общения в коллективе;

310 управленческий цикл;

311 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;

312 сущность, цели, основные принципы и функции маркетинга, его связь с менеджментом;

313 формы адаптации производства и сбыта к рыночной ситуации.

Процесс изучения дисциплины Основы экономики, менеджмента и маркетинга направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС СПО (табл. 1)

Таблица 1 Компетенции, формируемые дисциплиной Основы экономики, менеджмента и маркетинга в соответствии с ФГОС СПО

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции</b>	<b>Требования к знаниям, умениям, практическому опыту</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей	У1, У2, У3, 33, 36, 37, 311, 312

	профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	У1, У2, У3, 33, 311, 312
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	У2, 39, 310, 311
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	У3, 312
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	У2, 38, 39
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	У2, 38, 39
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	У1, 35
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	У1, У2, У3, 33, 311, 312
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	У1, У3, 31, 32, 33, 34, 313
ПК 1.1.	Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.	У1, 35
ПК 1.2.	Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.	У1, 35
ПК 1.3.	Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции.	У1, 35
ПК 2.1.	Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок.	У1, 35
ПК 2.2.	Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.	У1, 35

ПК 2.3.	Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов.	У1, 35
ПК 3.1.	Организовывать и проводить приготовление сложных супов.	У1, 31, 32, 33, 34, 35
ПК 3.2.	Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов.	У1, 31, 32, 33, 34, 35
ПК 3.3.	Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра.	У1, 31, 32, 33, 34, 35
ПК 3.4.	Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.	У1, 31, 32, 33, 34, 35
ПК 4.1.	Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба.	У3, 312, 313
ПК 4.2.	Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов.	У3, 312, 313
ПК 4.3.	Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий.	У3, 312, 313
ПК 4.4.	Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.	У3, 312, 313
ПК 5.1.	Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.	У3, 312, 313
ПК 5.2.	Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов.	У3, 312, 313
ПК 6.1.	Участвовать в планировании основных показателей производства.	У1, 35
ПК 6.2.	Планировать выполнение работ исполнителями.	У2, 38, 39, 310, 311
ПК 6.3.	Организовывать работу трудового коллектива.	У2, 38, 39, 310, 311
ПК 6.4.	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	У2, 38, 39, 310, 311
ПК 6.5.	Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.	У2, 38, 39, 310, 311



## 2. Тематический план видов практических работ обучающихся

Наименование разделов и тем	Содержание самостоятельной работы обучающихся	Аудиторная учебная нагрузка, час	Практическая работа обучающегося, час
1	2	4	5
<b>Раздел 1.</b>		<b>34</b>	<b>10</b>
<b>Тема 1.3.</b>	Формы оплаты труда		4
	Расчет основных технико-экономических показателей деятельности организации		4
<b>Тема 1.4.</b>	Спрос и предложение. Рыночное равновесие		2
<b>Раздел 2</b>		<b>44</b>	<b>22</b>
<b>Тема 2.3.</b>	Анализ основных функций управления		2
<b>Тема 2.4.</b>	Система мотивации труда		4
<b>Тема 2.6.</b>	Применение в профессиональной деятельности приемов делового и управленческого общения		4
<b>Тема 2.7.</b>	Принятие управленческих решений в конкретных ситуациях		4
<b>Тема 2.8.</b>	Индивидуально-типологические особенности личности		4
<b>Тема 2.9.</b>	Стили руководства		2
<b>Тема 2.10.</b>	Конфликты и способы их разрешения		2
<b>Раздел 3.</b>		<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Тема 3.2.</b>	Сущность маркетинга, функции и этапы его организации		4
	Анализ ситуации на рынке товаров и услуг		4
	Жизненный цикл товара и маркетинговые мероприятия		2

## Порядок выполнения практических работ обучающихся

### Практическая работа № 1, 2

#### Тема: Формы оплаты труда

**Цели занятия:** Провести расчет заработной платы при различных формах и системах оплаты труда

**Оснащение:** теоретические материалы «Заработная плата. Формы оплаты труда. Механизмы формирования заработной платы»; задания к практической работе № 1, 2

#### **Задания для самостоятельного выполнения:**

##### Задание № 1

К каждому понятию подберите соответствующее определение:

А. Трудовые ресурсы

Б. Движение кадров

В. Производительность труда

Г. Заработная плата

Д. Фонд оплаты труда

1. Основной показатель экономической эффективности производства отрасли, предприятия;

2. Совокупность всех случаев поступления на предприятие работников извне и всех случаев выбытия за пределы предприятия;

3. Трудоспособная часть населения, которая по возрасту и состоянию здоровья способна производить материальные и духовные блага, а также оказывать услуги;

4. Вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные выплаты и стимулирующие выплаты;

5. Суммарные денежные средства предприятия, израсходованные в течение определенного периода времени на заработную плату, премиальные выплаты, доплаты работникам

## Задание № 2

Рассчитать заработную плату с учетом налога при следующих условиях. Служащий отработал за месяц 172 часа при тарифной часовой ставке 250 руб. По условию трудового договора на предприятии при выполнении плана выплачивается ежемесячная премия в размере 30% от месячной зарплаты.

## Задание № 3

Норма выработки рабочего – 20 изделий в день. Сдельная расценка в пределах нормы выработки составляет 80 руб. за одно изделие, а при превышении нормы сдельная расценка увеличивается на 25% (или на 1,25). За месяц, состоящий из 20 рабочих дней, работник изготовил 500 деталей.

## Задание № 4

Рассчитать заработную плату работника, если известно, что ему начислены: оклад – 13000 руб., материальная помощь – 5000 руб. Районный коэффициент – 40%, северный коэффициент – 80%.

### **Форма контроля – защита практической работы**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дать определение заработной платы
2. Охарактеризовать формы и системы заработной платы
3. Сравнить и провести различие между номинальной и реальной заработной платой
4. Объяснить на каких принципах может строиться система премирования работников на предприятии
5. Объяснить, в чем заключается дифференциация заработной платы и какие процессы лежат в ее основе.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Барышникова, Н.А. Экономика предприятия : учеб. пособие для СПО и приклад. бакалавриата : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Н. А. Барышникова, Т. А. Матеуш, М. Г. Миронов; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2015. – 190
2. Грибов В. Д. Экономика организации (предприятия): учебник / В.Д. Грибов, П.П. Грузинов, В.А. Кузьменко – 10-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 416 с.

3. Экономика. Основы экономической теории: учеб. В 2 кн. Кн. 1 / под ред. С. И. Иванова, А. Я. Линькова. - 20-е изд., дораб. - Москва : Вита-Пресс, 2014. - 287 с

4. Володько О.В. Экономика организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Володько, Р.Н. Грабар, Т.В. Зглюй. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2015. — 400 с. — 978-985-06-2560-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35573.html>

### Практическая работа № 3, 4

#### Тема: Расчет основных технико-экономических показателей деятельности организации

**Цель занятия:** Рассчитать технико-экономические показатели деятельности организации

**Оснащение:** теоретические материалы «Доходы организации (предприятия). Прибыль предприятия»; задания к практической работе № 3, 4

#### Задания для самостоятельного выполнения:

##### Задание № 1

Выручка от реализации продукции составила 800 тыс. руб., затраты на производство и реализацию продукции 680 тыс. руб., прибыль от реализации имущества – 15 тыс. руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс. руб., убытки от содержания жилого фонда – 45 тыс. руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность продукции.

##### Задание № 2

Балансовая прибыль предприятия в отчетном году составила 56 тыс. руб., в базисном – 64 тыс. руб. Среднегодовая стоимость основных производственных фондов 724 тыс. руб., среднегодовой остаток оборотных средств – 32 тыс. руб. Определить изменение уровня общей рентабельности.

##### Задание № 3

Сравните рентабельность продукции за три квартала на основе следующих данных:

Показатель	Единица измерения	Квартал года		
		I	II	III
Количество выпущенных изделий	шт	1500	2000	1800
Цена одного изделия	руб.	600	600	600
Себестоимость одного изделия	руб.	500	520	480

## **Форма контроля – защита практической работы**

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте определение прибыли. Обозначьте основные виды прибыли.
2. Какова взаимосвязь объема производства, себестоимости и прибыли?
3. Опишите методику расчета балансовой и чистой прибыли.
4. Дайте определение рентабельности. Какие виды рентабельности Вы знаете? Как они рассчитываются?
5. Охарактеризуйте факторы изменения рентабельности.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Барышникова, Н.А. Экономика предприятия : учеб. пособие для СПО и приклад. бакалавриата : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Н. А. Барышникова, Т. А. Матеуш, М. Г. Миронов; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2015. – 190
2. Грибов В. Д. Экономика организации (предприятия): учебник / В.Д. Грибов, П.П. Грузинов, В.А. Кузьменко – 10-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. – 416 с.
3. Экономика. Основы экономической теории: учеб. В 2 кн. Кн. 1 / под ред. С. И. Иванова, А. Я. Линькова. - 20-е изд., дораб. - Москва : Вита-Пресс, 2014. - 287 с
4. Володько О.В. Экономика организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Володько, Р.Н. Грабар, Т.В. Зглюй. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2015. — 400 с. — 978-985-06-2560-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35573.html>

## **Практическая работа № 5**

### **Тема: Спрос и предложение. Рыночное равновесие.**

**Цель занятия:** Исследовать взаимоотношение спроса и предложения при различном уровне цен

**Оснащение:** теоретические материалы «Рыночная цена и ее воздействие на спрос и предложение»; задания к практической работе № 5

### **Задания для самостоятельного выполнения:**

#### **Задание № 1**

Зависимость объема спроса товара X от его цены представлена в таблице

Цена (P) (руб.)	Объем спроса (Qd) (кг)
20	320

30	280
40	240
50	200
60	160
70	120

Нарисуйте кривую спроса данного товара и покажите, как она изменится, если покупатели будут предпочитать приобретать на 20 кг больше при каждом уровне цен?

### Задание № 2

Зависимость объема предложения товара А от его цены представлена в таблице:

Цена (P) (тыс. руб.)	Объем предложения (Qs) (шт.)
2	0
3	10
4	20
5	30
6	40
7	50

Нарисуйте кривую предложения данного товара и покажите, как она изменится, если производители будут продавать на 10 кг больше при каждом уровне цен?

### Задание № 3

Постройте кривую спроса и кривую предложения и определите равновесную цену, а также цену затоваривания и дефицита товаров, на основании следующих данных:

Цена за 1 кг яблок	Величина предложения (тыс.кг)	Величина спроса (тыс.кг)
20	25	2
15	15	4

10	9	6
8	5	9
5	4	15
2	2	25

#### Задание № 4

Постройте графики спроса и предложения, определите равновесную цену.

#### Исходные данные

Объем предложения, шт.	Объем спроса, шт.	Цена за единицу изделия, р.
25	10	1000
20	15	900
15	20	800
10	25	700
5	30	600

#### **Форма контроля – защита практической работы**

#### **Вопросы для самоконтроля**

- 1.Объясните сущность закона спроса. Почему кривая спроса имеет отрицательный наклон?
- 2.Назовите неценовые детерминанты спроса.
- 3.В чем сущность закона предложения? Почему кривая предложения имеет положительный наклон?
- 4.Назовите неценовые детерминанты предложения.
- 5.Что такое рыночное равновесие?
- 6.Каковы последствия нарушения рыночного равновесия?
- 7.Приведите примеры взаимодополняемых и взаимозаменяемых товаров.

#### **Рекомендуемая литература:**

- 1.Лысов Н.А. Основы экономики [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Лысов, Ю.Л. Минаев, А.А. Девяткин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: РЕАВИЗ, 2011. — 115 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10163.html>

2. Мумладзе Р.Г. Основы экономики, менеджмента и маркетинга [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Г. Мумладзе, В.С. Парамонов, Н.И. Литвина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Русайнс, 2016. — 350 с. — 978-5-4365-0732-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61635.html>

3. Экономика. Основы экономической теории: учеб. В 2 кн. Кн. 1 / под ред. С. И. Иванова, А. Я. Линькова. - 20-е изд., дораб. - Москва : Вита-Пресс, 2014. - 287 с

4. Экономика : учебник : в 2 ч. / М.А. Лукашенко, Ю.Г. Ионова, П.А. Михненко и др. - Москва : Университет «Синергия», 2017. - 365 с. : ил., табл. - (Общая образовательная подготовка в колледжах). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0257-9 ; [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455418> - ЭБС «Универс. библиот. онлайн»

5. Якушкин, Е.А. Основы экономики: учебное пособие / Е.А. Якушкин, Т.В. Якушкина ; под ред. Е.А. Якушкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Минск : РИПО, 2016. - 247 с. : схем., табл. - [Электронный ресурс]. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463699>

## **Практическая работа № 6**

### **Тема: Анализ основных функций управления**

**Цель занятия:** Проанализировать основные функции управления на примере конкретной организации

**Оснащение:** теоретические материалы «Функции управленческого цикла»; задания к практической работе № 6

#### **Задания для самостоятельного выполнения:**

Исходные данные:

Любое предприятие для поддержания своего существования, реализации корпоративных целей выполняет различные виды деятельности, называемые функциями. Выделение функций менеджмента происходит в результате разделения и специализации труда в сфере управления. Основные функции менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.

Планирование – вид управленческой деятельности по установлению целей и путей их достижения. Результатом процесса планирования является система планов, включающая корпоративные, функциональные планы, планы работников и т.д.

Организация – это вид управленческой деятельности по разработке структуры управления, распределению полномочий и ответственности.



Мотивация – это вид управленческой деятельности по побуждению человека к деятельности, имеющая определенную целевую направленность.

Контроль – это вид управленческой деятельности по обеспечению достижения организацией своих целей.

Задание № 1

Определите взаимосвязь функций управления организацией.

Задание № 2

Проведите анализ функций управления на примере Вашей организации:

- 1) опишите и охарактеризуйте применимость функций управления в организации
- 2) выясните и объясните роль каждой из них

**Форма контроля** – защита практической работы

**Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте определение термину «функции управления», составьте перечень четырех исходных функций управления.

2. В чем заключается взаимосвязь функций управления?

3. Какова роль планирования в управлении?

4. В чем заключается функция организации?

5. Дайте определение и опишите суть мотивации как функции управления.

6. Какова роль контроля в управлении?

**Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.

2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.

3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>

4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.

5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## Практическая работа № 7, 8

### Тема: Система мотивации труда

#### Цели занятия:

1. Совершенствовать знания по вопросам мотивации работников в рамках предприятия.
2. Научиться основным методам и приемам мотивации работников.
3. Провести анализ использования различных теорий мотивации труда в рамках деятельности предприятия.

**Оснащение:** теоретические материалы «Система мотивации труда»; задания к практической работе № 7, 8

#### Задания для самостоятельного выполнения:

Вариант № 1

Задание № 1

Исходные данные

Часто в деятельности руководителя приходится решать вопросы о внедрении новых прогрессивных методов работы подчиненных. Известно, что разные работники по-разному относятся к нововведениям.

Категории работников:

-консервативные, т.е. настроенные неприязненно к совершенствованию организации деятельности предприятия;

-безразличные, т.е. пассивно, безучастно относящиеся к повышению эффективности деятельности предприятия;

-благожелательные, т.е. рационально настроенные на разумное совершенствование деятельности предприятия;

-радикальные, т.е. настроенные на решительное совершенствование организации деятельности предприятия.

1. Обозначить какие мотивы преобладают у различных категорий работников.
2. Определить, какие методы подходят для мотивации каждой из указанных категорий работников.

Задание № 2

Проанализируйте теории мотивации на примере Вашей организации.

- 1) Каким образом и в какой степени мотивационная политика на Вашем предприятии удовлетворяет потребностям из иерархии Маслоу.
- 2) Объясните использование мотивационной теории ожидания в Вашей организации.

Вариант № 2

Задание № 1

Исходные данные

Мотивы	Приемы и способы воздействия на мотивы
<p>Деловые</p> <p>Коллективистские</p> <p>Мотивы типа достижений и притязаний</p> <p>Мотивы избежания неудачи (лично-негативные)</p> <p>Мотивы материального благополучия</p>	<p>Взаимная подстраховка</p> <p>Авансированная похвала</p> <p>Материальное вознаграждение</p> <p>Упорядочение режима труда</p> <p>Признание самооценки</p> <p>Обогащение содержания труда</p> <p>Участие в управлении</p> <p>Делегирование полномочий</p> <p>Уточнение должностных обязанностей</p> <p>Перспектива должностного роста</p> <p>Выражение доверия</p> <p>Апелляция к долгу и сознательности</p> <p>Обязывание к выполнению полномочий</p> <p>Повышение самостоятельности в работе</p> <p>Организация труда</p> <p>Предъявление требований</p> <p>Моральное стимулирование</p> <p>Перераспределение полномочий</p> <p>Уточнение критериев эффективности труда</p> <p>Предупреждение</p> <p>Информирование о результатах труда</p> <p>Уточнение расстановки персонала</p> <p>Наказание</p> <p>Показ перспективы карьеры</p> <p>Инструктирование</p> <p>Оказание деловой помощи</p> <p>Принуждение</p> <p>Оценка эффективности работы</p> <p>Регулирование делового взаимодействия</p>

1. Выбрать из предлагаемого ориентировочного перечня приемов мотивации те, которые соответствуют в большей степени каждому виду мотивов.

2. Указать, какие методы активизации мотивов работников можно дополнительно рекомендовать руководителю.

## Задание № 2

Проанализируйте теории мотивации на примере Вашей организации.

1) Каким образом и в какой степени мотивационная политика на Вашем предприятии удовлетворяет потребностям из иерархии Маслоу.

2) Объясните использование мотивационной теории ожидания в Вашей организации.

### **Форма контроля – защита практической работы**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем заключается сущность работы менеджера по мотивации работников?

2. Каковы основные формы, методы и приемы мотивации профессиональной деятельности работников?

3. Назовите основные положения теорий содержания и процесса мотивации.

4. Охарактеризуйте иерархию потребностей А. Маслоу.

5. Каковы основные идеи теории ожидания Врума, теории справедливости.

6. Какую роль в мотивации играют вознаграждения?

7. В чем разница между внешним и внутренним вознаграждением?

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.

2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.

3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>

4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.

5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## Практическая работа № 9, 10

### Тема: Применение в профессиональной деятельности приемов делового и управленческого общения

#### Цели занятия:

1. Уяснить роль переговорной практики, деловых совещаний, бесед в деятельности руководителя.
2. Совершенствовать умения и навыки переговорной деятельности, совещаний, бесед в различных хозяйственных ситуациях.
3. На примере конкретной ситуации разработать план проведения деловых совещаний, переговоров, бесед.

**Оснащение:** теоретические материалы «Деловое общение»; задания к практической работе № 9, 10

#### Задания для самостоятельного выполнения:

Вариант № 1

Задание № 1

Исходные данные

На складе Вашей организации скопилось большое количество нереализованной продукции. Отдел маркетинга провел исследование рынка и обнаружил в одном из регионов большую потребность в Вашей продукции. Необходимо провести переговоры с представителями торговли по реализации Вашей продукции.

1. Проанализировать ситуацию. По аналогии смоделировать свой вариант для проведения переговоров.
2. Используя технологию подготовки и ведения переговоров заполнить приводимые ниже формуляры проведения переговоров. Формуляр представляет собой специально расположенные графы, в которые необходимо внести соответствующую информацию о предстоящих переговорах.

#### 2.1. Формуляр № 1 Подготовка к переговорам

При подготовке к переговорам основное внимание целесообразно уделить четкому определению интересов руководителя, разработке вариантов возможного соглашения и альтернатив ему, продумыванию доводов для убеждения партнера, обязательствам, которые могут последовать для руководителя из заключаемого соглашения, а также возможным интересам партнеров по переговорам.

Формуляр № 1 Подготовка к переговорам

Интересы руководителя	Интересы партнеров по переговорам	Опции	Легитимность	Альтернативы
1.	1.	1.	1.	1.
2.	2.	2.	2.	2.
3.	3.	3.	3.	3.
Обязательства				
1.				
2.				
3.				

2.2. Формуляр № 2 Ожидаемые результаты

Для каждой из ожидаемых договоренностей целесообразно оценить ее сравнительную важность для вас. Целесообразно также оценить вероятность, с которой будут достигнуты или не достигнуты ожидаемые договоренности, а также вероятность того, что решение некоторых вопросов будет перенесено.

Формуляр № 2 Ожидаемые результаты

Договоренности, которые будут достигнуты	Сравнительная оценка важности (по 100-бальной шкале)	Вероятность результата (в долях единицы)
1.		
2.		
3.		
О чем не удастся договориться		
1.		
2.		
3.		
Какие вопросы будут перенесены		
1.		
2.		
3.		

### 2.3. Формуляр № 3 Предложения партнерам

Необходимо донести до партнеров по переговорам свою позицию. То, что вы собираетесь предложить, также должно быть подготовлено.

#### Формуляр № 3 Предложения партнерам

Что вы хотите сказать партнерам, чтобы прояснить свою позицию	Как могут быть восприняты ваши заявления
1.	1.
2.	2.
3.	3.

### 2.4. Формуляр № 4 Заключение соглашения

Подготовив формуляр, вы более четко представите, что должно быть включено в текст соглашений, какие обязательства необходимо принять каждой из сторон для успешной их реализации.

#### Формуляр № 4 Заключение соглашения

Что должно быть выполнено для реализации соглашения	Возможные препятствия при реализации соглашения	Способы их преодоления
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

### 2.5. Формуляр № 5 Оценка результатов переговоров

После завершения переговоров, необходимо проанализировать их итоги для более эффективной их реализации, а также чтобы были сделаны определенные выводы на будущее. Однако окончательную оценку переговорам можно дать лишь после того, как достигнутые на них соглашения будут реализованы (либо не реализованы).

#### Формуляр № 5 Оценка результатов переговоров

Что реализовано в соответствии с соглашениями
1.
2.

3.
Что не реализовано
1. 2. 3.
Какие ваши интересы удовлетворены
1. 2. 3.
Какие ваши интересы не удовлетворены
1. 2. 3.
Какие интересы ваших партнеров удовлетворены
1. 2. 3.
Какие интересы ваших партнеров не удовлетворены
1. 2. 3.
Что следует взять на вооружение на будущее
1. 2. 3.
Чего следует в будущем избегать
1. 2. 3.
Какую информацию о партнерах надо учесть в будущем
1. 2. 3.



## Вариант № 2

### Задание № 1

#### Исходные данные

Вы – руководитель производственно-коммерческой фирмы. Необходимо организовать и провести совещание по результатам работы фирмы.

1. Определить тему проведения совещания и ее цель. (например, поиск источников инвестиций для переоборудования производства, возникшие трудности со сбытом продукции, снижение качества выпускаемой продукции, реорганизация производства и т.п.)

2. Используя технологию подготовки и ведения делового совещания заполнить приводимые ниже формуляры проведения совещания. Формуляр представляет собой специально расположенные графы, в которые необходимо внести соответствующую информацию о предстоящем совещании

#### 2.1. Формуляр № 1 Подготовка к совещанию

При подготовке к совещанию основное внимание целесообразно уделить определению целей проведения совещания, перечню ключевых вопросов, основных проблем, которые необходимо решить для достижения цели, формированию повестки дня совещания, определению состава участников, подготовки проекта решения по каждому вопросу.

#### Формуляр № 1 Подготовка к совещанию

Цели проведения совещания	Ключевые вопросы	Ключевые проблемы	Повестка дня	Участники совещания
1.	1.	1.	1.	1.
2.	2.	2.	2.	2.
3.	3.	3.	3.	3.
Ожидаемые решения				
1.				
2.				
3.				

## 2.2. Формуляр № 2 Повестка дня

Заполнение данного формуляра способствует лучшей подготовке к совещанию и лучшему пониманию ключевых вопросов и проблем, которые должны быть на нем обсуждены.

### Формуляр № 2 Повестка дня

Перечислите проблемы, которые вы хотите решить на совещании	Вопросы повестки дня, на которых эти проблемы будут обсуждены	Оцените сравнительную важность вопросов (по 5-балльной шкале)
1. 2. 3.	1.	
1. 2. 3.	1.	

## 2.3. Формуляр № 3 Предложения участникам совещания

Формуляр заполняется для определения более четкой и подготовленной тактики проведения совещания.

### Формуляр № 3 Предложения участникам совещания

Что вы хотите сказать участникам совещания при изложении своей позиции	Как могут быть восприняты ваши предложения
1. 2. 3.	1. 2. 3.

## 2.4. Формуляр № 4 Проект решения

Центральным местом проводимого совещания является принятие решения по вопросам, включенным в его повестку. Неотъемлемую составную часть принимаемого решения должен составлять механизм его реализации.

Формуляр № 4 Проект решения

Что должно быть выполнено для реализации решения	Возможные препятствия при реализации решения	Способы их преодоления
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

2.5. Формуляр № 5 Оценка результатов совещания

После завершения работы совещания целесообразно провести анализ того, что удалось добиться благодаря его проведению. Иными словами, целесообразно проанализировать результаты работы совещания.

Формуляр № 5 Оценка результатов совещания

Что реализовано в соответствии с принятыми на совещании решениями
1.
2.
3.
Что не реализовано
1.
2.
3.
Какие ваши цели достигнуты
1.
2.
3.
Какие ваши цели не достигнуты
1.
2.
3.
Какие интересы участников совещания удовлетворены
1.
2.
3.

Какие интересы участников совещания не удовлетворены
1.
2.
3.
Что следует учесть в будущем
1.
2.
3.

### **Форма контроля – защита практической работы**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое деловое общение и какие виды делового общения вы знаете?
2. Каких принципов следует придерживаться в деловом общении?
3. В чем заключается сущность и содержание переговорной деятельности руководителя?
4. Какова структура и основные этапы проведения деловых переговоров?
5. Опишите основные этапы организации проведения деловых совещаний.
6. Определите условия эффективности деловых совещаний.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.
2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.
3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>
4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.
5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## Практическая работа № 11, 12

### Тема: Принятие управленческих решений в конкретных ситуациях

#### Цели занятия:

1. Сформировать представление о содержании и основных этапах работы управляющего по принятию управленческих решений.

2. Сопоставить различные варианты управленческих решений с целью выбора наиболее оптимального из них.

**Оснащение:** теоретические материалы «Основы теории принятия управленческих решений»; задания к практической работе № 11, 12

#### Задания для самостоятельного выполнения:

Задание № 1

Исходные данные (ситуация для анализа)

В результате усиления позиций конкурентов у фирмы ООО «N» возникли сложности со сбытом оборудования.

Имеются следующие варианты решения задачи:

Варианты решения задачи	Вариант задания	
	I	II
1) снизить производство оборудования. При этом потери фирмы составят	с 5000 до 4000 ед. в месяц 50000 у.е.	с 6000 до 5000 ед. в месяц 100000 у.е.
2) усовершенствовать производимое оборудование. В этом случае потери дохода составят	20000 у.е. (от модернизации) и 30000 у.е. (от внесений изменений в технологию)	30000 у.е. (от модернизации) и 50000 у.е. (от внесений изменений в технологию)
3) усилить рекламную компанию. В этом случае затраты на единицу продукции возрастут	на 8 у.е.	на 7 у.е.

1. По заданному варианту определить:

- 1) факторы, влияющие на принятие решений;
- 2) рассчитать доходность;
- 3) выбрать окончательное решение;

4) оформить решение в табл. 1

Таблица 1

Содержание этапов процесса принятия решения

Характер проблемы	Альтернативы	Ограничения	Критерий	Выбор
1	2	3	4	5

Задание № 2

Проранжировать следующие качества руководителя, необходимые для принятия управленческого решения:

- умение выделить суть основных взаимосвязей проблемы;
- смелость отклонить стандартные методы решения проблемы и искать новые, оригинальные;
- видеть дальше непосредственно данного;
- предложить новый вариант реорганизации элементов для иного функционирования;
- переключить действие объекта для нового его употребления;
- предвидеть несколько различных вариантов и выбрать наиболее эффективные;
- переключаться с одной зрительной модели на другую, заложенную в том же образе;
- иметь чутье к наличию проблемы там, где кажется, что все уже решено;
- предвидеть последствия.

**Форма контроля** – защита практической работы

**Вопросы для самоконтроля**

- 1.Какова роль управленческого решения в управлении организацией?
- 2.Дайте классификацию и охарактеризуйте виды управленческих решений.
- 3.Процесс принятия управленческих решений, его этапы.
- 4.Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
- 5.Назовите требования, предъявляемые к управленческим решениям.
- 6.Приведите общую классификацию методов принятия управленческих решений.

**Рекомендуемая литература:**

- 1.Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.
- 2.Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.

3.Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>

4.Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.

5.Семенов А.К.Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

### **Практическая работа № 13, 14**

#### **Тема: Индивидуально-типологические особенности личности**

**Цель занятия:** Рассмотреть и оценить индивидуально-типологические особенности личности

**Оснащение:** теоретические материалы «Психология менеджмента»; задания к практической работе № 13, 14

#### **Задания для самостоятельного выполнения:**

Исходные данные:

Индивидуальность человека проявляется в чертах темперамента, характере, привычках, преобладающих интересах, качествах познавательных процессов (восприятия, памяти, мышления, воображения), способностях, индивидуальном стиле деятельности и т.д. Психологические различия между людьми могут объясняться как объективными физиологическими особенностями функционирования нервной системы, так и воспитанием. Знание индивидуально-психологических особенностей личности, понимание их природы может обеспечить правильную профориентацию, эффективный подбор кадров для конкретного вида профессиональной деятельности, а при необходимости – и разработку мер психологической коррекции отдельных черт личности.

#### **Задание № 1**

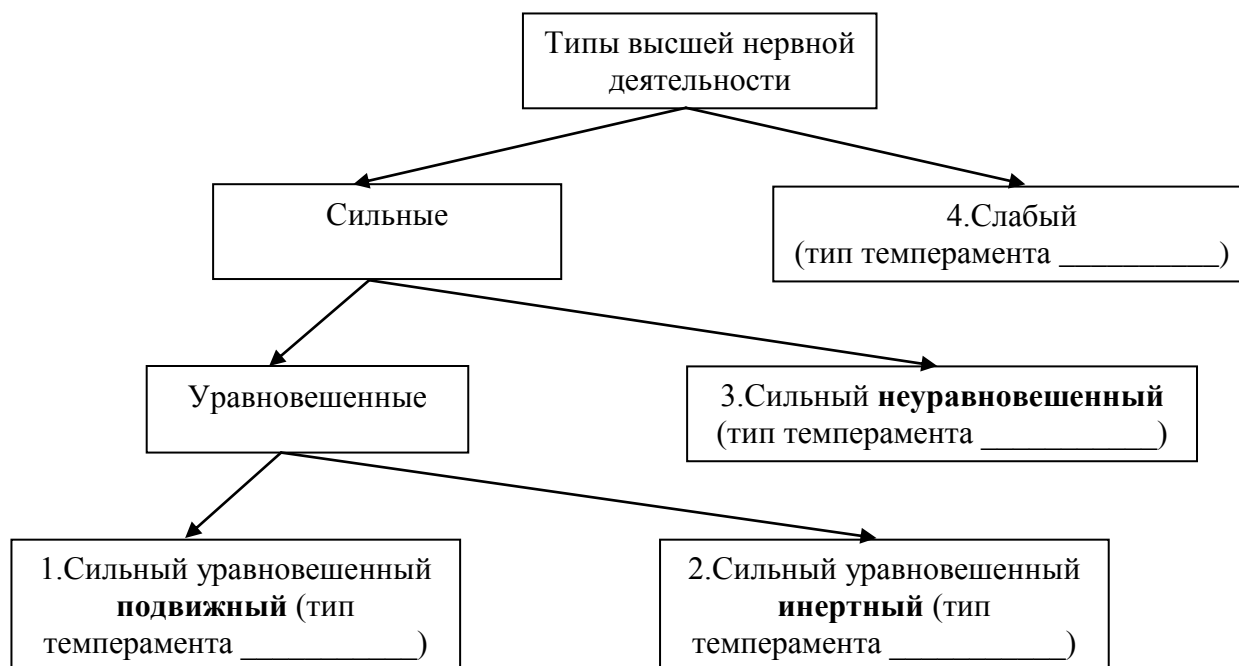
Определите преимущества и недостатки каждого типа темперамента. Заполните таблицу.

Тип темперамента	Преимущества	Недостатки
Сангвиник	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Холерик	1.	1.

	2. 3.	2. 3.
Флегматик	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Меланхолик	1. 2. 3.	1. 2. 3.

Задание № 2

Составить схему «Соотношение типов нервной системы и темперамента»



Задание № 3

Заполнить таблицу «Соотношение темперамента и психических реакций»

Темперамент	Реакция	
	Быстрота	Сила
Сангвиник		
Холерик		
Флегматик		
Меланхолик		



## **Форма контроля – защита практической работы**

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Рассказать об индивидуально-типологических особенностях личности.
2. Выявить факторы, влияющие на социально-психологический климат в коллективе
3. Дать характеристику типов темперамента.
4. Определить взаимосвязь темперамента и деятельности.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.
2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.
3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>
4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.
5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## **Практическая работа № 15**

### **Тема: Стили руководства**

**Цель занятия:** Провести сравнительный анализ стилей управления

**Оснащение:** теоретические материалы «Стили управления»; задания к практической работе № 15

### **Задания для самостоятельного выполнения:**

Задание № 1

Заполнить таблицу 1

Таблица 1 «Сравнительная характеристика стилей управления»

Критерии сравнения	Стили управления		
	Авторитарный	Демократический	Либеральный
1. Распределение полномочий между руководителем и подчиненными			

2.Манера общения с подчиненными			
3.Отношение к критике, советам, возражениям			
4.Контроль деятельности подчиненных			
5.Методы воздействия на подчиненных			
6.Качество работы в отсутствие руководителя			
7.Отношение к дисциплине			
8.Способы принятия решений			
9.Отношение к нововведениям			

### **Форма контроля – защита практической работы**

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дать определение стиля руководства.
2. Назвать стили управления.
3. Выделить плюсы и минусы каждого стиля управления.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.

2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.

3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>

4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.

5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## Практическая работа № 16

### Тема: Конфликты и способы их разрешения

**Цель занятия:** Описать конфликт на примере конкретной ситуации

**Оснащение:** теоретические материалы «Управление конфликтами»; задания к практической работе № 16

#### **Задания для самостоятельного выполнения:**

Задание № 1

Изобразите в виде схемы модель процесса конфликта

Задание № 2

Проанализируйте ситуации и дайте ответы на вопросы

Ситуация 1

Руководителю предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины сотрудника отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

1. Какие виды конфликта отражены в ситуации?
2. Как должен был поступить руководитель предприятия?

Ситуация 2

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения:

а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;

б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник;

в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласия со мной;

г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ответ обоснуйте.

### Ситуация 3

Директор предприятия Иванов П.С. отдал распоряжения Сидорову Н.П. инженеру производственного отдела составить отчет о реализации продукции за прошлый год. Сидоров Н.П. составил отчет на основе документации, находящейся в бухгалтерии. Но так как он устроился на это рабочее место месяц назад и еще достаточно не ознакомился с требованиями руководства, в отчете были отражены не все данные. На следующем оперативном совещании директор высмеял Сидорова Н.П. в присутствии сотрудников, назвав его отчет безграмотным и усомнился в его соответствии занимаемой должности.

1. Какой вид конфликта представлен в ситуации?

2. Как следовало поступить руководителю?

### Ситуация 4

Представьте, что вы получили на экзамене неудовлетворительную для вас оценку. Это положило начало межличностному конфликту между вами и преподавателем. Опишите данный конфликт в соответствующих терминах, заполнив таблицу.

### Описание конфликта

Термины	Краткий ответ	Ситуационное объяснение (7-10 слов)
Источник или причина конфликта		
Конструктивные начала конфликта		

Уровень конфликта (вид конфликта)		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны учащегося		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны преподавателя (ваше мнение)		

**Форма контроля** – защита практической работы

**Вопросы для самоконтроля**

1. Дать определение понятию «конфликт»
2. Назвать основные причины возникновения конфликтов
3. Классифицировать конфликты по различным основаниям.
4. Назвать методы разрешения конфликтов.
5. Рассказать о последствиях конфликтов.

**Рекомендуемая литература:**

1. Астахова Н.И. Менеджмент: учебник для СПО; под общ ред Н.И. Астаховой, Г.И.Москвитина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 422 с.
2. Виханский О.С. Менеджмент : учебник для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 5-е изд., стер. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2013. – 573 с.
3. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс] / Гладков И.С. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193080.html>
4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учебник / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. – 328 с.
5. Семенов А.К. Основы менеджмента : практикум / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 468 с.

## Практическая работа № 17, 18

### Тема: Сущность маркетинга, функции и этапы его организации

**Цель занятия:** рассмотреть и определить особенности основных функций маркетинга и этапов его организации

**Оснащение:** теоретические материалы «Функции маркетинга и этапы организации»; задания к практической работе № 17, 18

#### Задания для самостоятельного выполнения:

Задание № 1.

Определите, к каким функциям маркетинга относятся следующие виды маркетинговой деятельности, заполнив табл. 1

Таблица 1

№ п/п	Виды маркетинговой деятельности	Функции маркетинга
1	2	3
1	Анализ и прогнозирование динамики продаж	
2	Ведение клиентской базы	
3	Выбор рыночных партнеров	
4	Анализ доходности и прибыльности сегментов рынка	
5	Определение и поддержание маркетингового потенциала рынка	
6	Определение положения товара на рынке	
7	Исследование потребностей клиентов	
8	Управление послепродажным сервисом	
9	Организация региональных торговых представительств	
10	Организация связей с общественностью	
11	Управление системой продвижения	
12	Отслеживание и формирование ассортимента	
13	Оценка емкости рынка и доли рынка фирмы	
14	Оценка конкурентоспособности товара	
15	Оценка эффективности маркетинговых затрат	
16	Поддержка и развитие существующей системы сбыта	
17	Позиционирование торговой марки	
18	Определение базовой цены и анализ структуры цен	

19	Поиск новых партнеров	
20	Проведение анкетных исследований	
21	Осуществление ценовой политики	
22	Развитие системы прямых продаж	
23	Разработка методов привлечения потребителей	
24	Разработка рекламной кампании	
25	Расширение сети сбыта	
26	Сбор и обработка рыночной информации	
27	Сегментация рынка	
28	Составление медиа-плана	
29	Стимулирование продаж	
30	Управление качеством продукции	
31	Формирование имиджа предприятия	
32	Формирование каналов распределения	
33	Формирование рекламного бюджета	
34	Ценовое стимулирование	
35	Презентация товара	
36	Поиск направлений оптимизации ассортимента	

## Задание №2.

В местах многоточий вставьте пропущенные слова.

1. Социальный и управленческий процесс, с помощью которого отдельные лица и группы лиц удовлетворяют свои нужды и потребности посредством создания товаров и потребительских ценностей и обмена ими - ...

2. Ощущаемая человеком нехватка чего-либо необходимого - ...

3. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и индивидуальностью человека - ...

4. Потребность человека, подкрепленная его покупательной способностью - ...

5. Акт получения от кого-то желаемого объекта взамен другого объекта - ...

6. Совокупность имеющихся и потенциальных покупателей товара или услуги - ...

7. ... - анализ позволяет выявить сильные и слабые стороны организации, возможности и угрозы при проведении стратегического аудита.

8. Отдельные личности и семьи, приобретающие товары и услуги для личного потребления, образуют рынок ...

9. Организации, предоставляющие обществу товары и услуги и пользующиеся его дотациями, образуют рынок ...

10. Маркетинговая ... - это совокупность действующих за пределами компании субъектов и сил, которые влияют на развитие и поддержание службами маркетинга выгодных взаимоотношений с целевыми группами.

Задание № 3.

Заполните табл. 2 распределив приведенные ниже виды маркетинга.

Таблица 2

Виды маркетинга при различных состояниях спроса

Состояние спроса	Вид маркетинга	Цель маркетинга	Примеры рынков товаров/услуг	Маркетинговые воздействия (4P маркетинга)
1	2	3	4	5
1. Отрицательный				
2. Отсутствующий				
3. Потенциальный				
4. Падающий				
5. Колеблющийся				
6. Полноценный				
7. Чрезмерный				
8. Иррациональный				

А. Демаркетинг

В. Конверсионный

С. Противодействующий

Д. Развивающийся

Е. Ремаркетинг

Ф. Синхромаркетинг

Г. Стимулирующий

Н. Поддерживающий

**Форма контроля** – защита практической работы



### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте определение маркетинга.
2. Перечислите основные концепции маркетинга.
3. Какие виды маркетинга вы знаете? Какова область их применения?
4. Назовите принципы маркетинга.
5. Перечислите функции маркетинга.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Инновационный маркетинг : учеб. для бакалавриата и магистратуры : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации; под общ. ред. С. В. Карповой. - Москва : Юрайт, 2018, 2017. - 456,

2. Маркетинг-менеджмент: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 379 с.

3. Маркетинг: Учебник [Электронный ресурс] / Ноздрева Р.Б. - М. : Аспект Пресс, 2016. 448 с.

4. Морозов Ю. В. Основы маркетинга : учеб. пособие для вузов / Ю. В. Морозов. - 8-е изд., испр. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 146 с.

### **Практическая работа № 19, 20**

#### **Тема: Анализ ситуации на рынке товаров и услуг**

**Цель занятия:** Научится разрабатывать маркетинговые исследования

**Оснащение:** теоретические материалы «Анализ рынка сбыта продукции (товаров, работ, услуг). Формы адаптации производства и сбыта к рыночной ситуации»; задания к практической работе № 19, 20

#### **Задания для самостоятельного выполнения:**

Разработать комплексную программу исследований рынка товара (услуги)

План

1. Цель исследования
2. Задачи исследования
3. Предмет
4. Объект
5. Все приемлемые для Вас методы (в числе прочих обязательно - опрос потребителей)
6. Предоставить текст (бланк) опросника
7. Предоставить расшифровку опросника – на что направлен каждый из вопросов

Этапы исследования (начиная от разработки, заканчивая реализацией результатов) и время проведения этапа

**Форма контроля** – защита практической работы

**Вопросы для самоконтроля**

1. Из каких этапов состоит маркетинговое исследование?
2. С какой целью проводятся маркетинговые исследования?
3. Какие методы применяются для проведения маркетингового анализа?

**Рекомендуемая литература:**

1. Инновационный маркетинг : учеб. для бакалавриата и магистратуры : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации; под общ. ред. С. В. Карповой. - Москва : Юрайт, 2018, 2017. - 456,

2. Маркетинг-менеджмент: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 379 с.

3. Маркетинг: Учебник [Электронный ресурс] / Ноздрева Р.Б. - М. : Аспект Пресс, 2016. 448 с.

4. Морозов Ю. В. Основы маркетинга : учеб. пособие для вузов / Ю. В. Морозов. - 8-е изд., испр. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 146 с.

## **Практическая работа № 21**

**Тема: Жизненный цикл товара и маркетинговые мероприятия**

**Цель занятия:** Научится определять качественно-важные характеристики товара для потребителя и позиции товара на этапах его жизненного цикла

**Оснащение:** теоретические материалы «Создание новой продукции и жизненный цикл товара»; задания к практической работе № 21

**Задания для самостоятельного выполнения:**

Задание 1. Распределите в определенной последовательности следующие этапы процесса разработки товара-новинки (рис. 1).

1. Разработка замысла и его проверка.
2. Испытание в рыночных условиях.
3. Анализ возможностей производства и сбыта.
4. Разработка товара.
5. Формирование идей.
6. Разработка стратегии маркетинга.
7. Развертывание коммерческого производства.

8. Отбор идей.

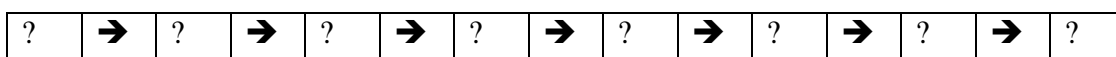


Рис. 1. Этапы процесса разработки товара-новинки

Задание 2. На рис. 2 укажите стадии (фазы) жизненного цикла товара.

1. Стадия подготовки к вводу товара на рынок.
2. Стадия спада.
3. Стадия зрелости.
4. Стадия роста.
5. Стадия насыщения.

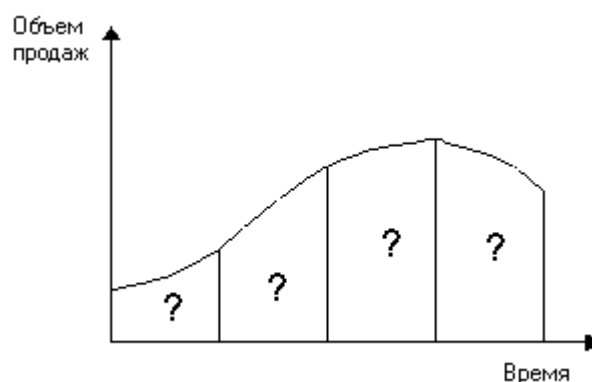


Рис. 2. График зависимости объема продаж от времени

Задание 3. На рис. 3 изображены три уровня товара с соответствующими характеристиками каждого уровня. По имеющимся характеристикам определите название каждого уровня: товар по замыслу; товар с подкреплением; товар в реальном исполнении.

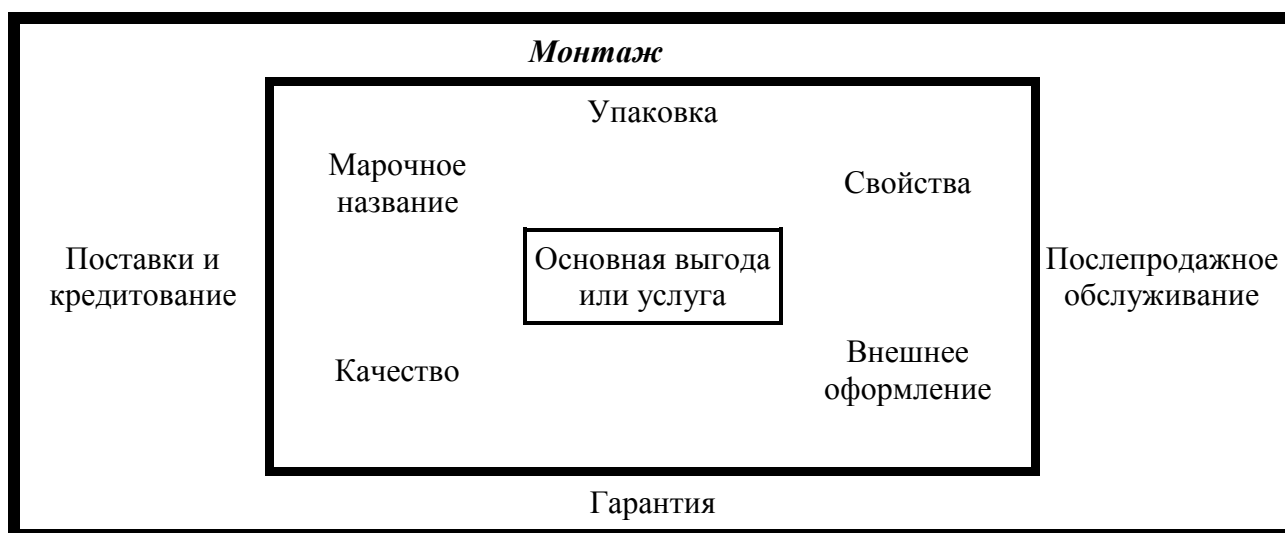


Рис. 3. Характеристика уровня товаров

Задание 4. Заполните блок-схему (рис. 4), используя следующие элементы:

1. Реализация новой ценовой стратегии;
2. Определение спроса;
3. Формирование целей ценообразования;
4. Приспособление установленных цен;
5. Анализ цен и товаров конкурентов, собственных издержек.

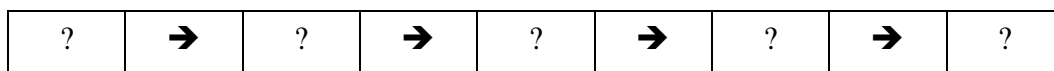


Рис. 4. Схема процесса разработки исходной цели

Задание 5. Практика знает разные пути обеспечения конкурентоспособности фирмы. Среди них:

1. Снижение издержек производства до уровня ниже, чем у конкурентов.
2. Более высокий технический уровень продукции, нежели у конкурентов.
3. Более высокая надежность изделий.
4. Более высокая скорость доставки товара.
5. Более совершенный дизайн товара.
6. Улучшенная упаковка.
7. Повышенная насыщенность рекламы.
8. "Индивидуализация" изделия по требованию заказчика.
9. Более совершенное техническое обслуживание проданного изделия.
10. Длительные сроки гарантии и другие.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какие другие пути повышения конкурентоспособности фирмы можно предложить?
2. Какие из упомянутых и предложенных Вами направлений деятельности по повышению конкурентоспособности фирмы являются наиболее действенными?

**Форма контроля** – защита практической работы

**Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое товар и каковы его характеристики?
2. Какова роль нового товара для предприятия?
3. Что собой представляет жизненный цикл товара?
4. Какие процессы происходят на каждом этапе жизненного цикла товара?
5. Что такое конкурентоспособность товара?

**Рекомендуемая литература:**

1. Инновационный маркетинг : учеб. для бакалавриата и магистратуры : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. направлениям и специальностям /

Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации; под общ. ред. С. В. Карповой. - Москва : Юрайт, 2018, 2017. - 456,

2.Маркетинг-менеджмент: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под ред. И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 379 с.

3.Маркетинг: Учебник [Электронный ресурс] / Ноздрева Р.Б. - М. : Аспект Пресс, 2016. 448 с.

4.Морозов Ю. В. Основы маркетинга : учеб. пособие для вузов / Ю. В. Морозов. - 8-е изд., испр. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. – 146 с.