

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор филиала СПбГЭУ в г. Пскове

\_\_\_\_\_ А. М. Алексеева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 год

**Государственный экзамен по специальности  
080507.65 «Менеджмент организации»  
(специализация «Менеджмент в массовом питании»)**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

1. Задачи внедрения принципов и методов современного менеджмента в современную хозяйственную практику в РФ.
2. Понятие блага, продукта, услуги. Ограниченность ресурсов, безграничность потребностей.
3. Виды и стратегии маркетинговой коммуникации на рынке товаров и услуг массового питания. Реклама и стимулирование сбыта.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2**

1. Значение совершенствования управления для успеха в коммерческой деятельности современных организаций.
2. Экономическое развитие и экономический рост. Факторы экономического роста
3. Задачи, функции и организация службы маркетинга на предприятии питания.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3**

1. Роль менеджмента в повышении эффективности хозяйствования в России. Проблемы развития менеджмента в современной России.
2. Макроэкономическое равновесие и цикличность рыночной экономики. Запреты и ограничения неэкономического характера.
3. Коммуникации в управлении. Виды коммуникаций. Этапы коммуникационного процесса.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4**

1. Организация как основа современного менеджмента. Жизненный цикл организации
2. Спрос и предложения, факторы их определяющие. Закон спроса и предложения. Эластичность спроса и предложения.
3. Ценообразование в организациях сферы услуг (специфика цены, виды, состав и структура цены). Калькуляции как способ расчета цены на единицу произведенной продукции в сфере питания

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5**

1. Менеджмент как наука: сущность, структура и содержание.
2. Классификация предприятий общественного питания и их характеристика. Услуги питания.
3. Виды и характеристика стратегии бизнеса. Использование SWOT-анализа в стратегическом менеджменте

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6**

1. Цели в системе современного менеджмента, основные требования, предъявляемые к ним Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание
2. Общая характеристика рынка питания в России: тенденции и перспективы развития.
3. Типы базовых конкурентных стратегий: ценовое лидерство, дифференциация, фокусирование. Характерные черты базовых стратегий. Основные достоинства и опасности базовых стратегий.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7**

1. Система функций современного менеджмента. Сущность и основные виды. Организация реализации принятых решений как одна из основных функций менеджмента.
2. Государственное регулирование бизнеса. Задачи государственного регулирования предпринимательской деятельности в сфере питания.
3. Организация обслуживания банкета-коктейль. Банкет чай

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8**

1. Функция мотивации персонала в выполнении принятых решений. Сущность процессуальных теорий мотивации.
2. Организационно-правовые формы хозяйствования и их характеристики.
3. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подачи вин. Правила подачи табачных изделий.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9**

1. Сущность и содержание функции контроля хода выполнения принятых решений.
2. Доходы предприятий питания: понятие, виды, значение и состав. Пути повышения доходов.
3. Организация обслуживания учащихся в общеобразовательных школах и студентов высших и средних учебных заведений.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10**

1. Сущность и задачи процесса принятия решений. Критерии принятия решений в условиях неопределенности.
2. Затраты предприятий питания: их сущность, классификация и основные направления оптимизации.
3. Организация обслуживания туристических групп в ресторанах и кафе.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11**

1. Современные школы менеджмента: общая характеристика.
2. Формы и методы налогообложения предприятий питания.
3. Основные и оборотные фонды предприятий питания: состав, структура.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12**

1. Особенности японской модели менеджмента: общая характеристика. Характер принятия управленческих решений и ответственности на японских фирмах.
2. Прибыль как экономическая категория, ее сущность и значение.

3. Источники снабжения на предприятия общественного питания. Формы и способы доставки продуктов.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13**

1. Характерные черты американской практики менеджмента: общая характеристика. Сравнительная характеристика американской и японской моделей менеджмента.
2. Рентабельность предприятий питания: понятие, значение и методы расчета. Факторы, влияющие на рентабельность предприятий питания.
3. Функции предприятия общественного питания. Общие требования к организации рабочих мест в цехах.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14**

1. Основные цели современного предприятия сферы питания. Роль предприятий массового питания в экономике страны
2. Способы выявления влияния факторов на изменения результативного показателя в экономическом анализе деятельности предприятия в сфере питания
3. Прогрессивные технологии в обслуживании на предприятия массового питания и их характеристика.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15**

1. Организационная структура, основные классификации. Структуры, ориентированные на нововведения. Основные принципы построения современных организационных структур.
2. Конкуренция: ее сущность, виды и роль в механизме функционирования рынка. Особенности формирования и использования конкурентных преимуществ в сфере услуг питания.
3. Характеристика методов подачи блюд на предприятиях общественного питания.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16**

1. Внутренняя среда организации и ее основные элементы. Характеристика элементов внутренней среды предприятия питания.
2. Конкурентоспособность товара (услуги), технико-экономические и социально-организационные факторы. Конкурентоспособность предприятий массового питания.
3. Назначение и принципы составления меню, карты вин, коктейлей и их оформление. Виды меню.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17**

1. Корпоративная культура и ее влияние на работу предприятия. Использование корпоративной культуры на предприятиях массового питания.
2. Элементы инфраструктуры бизнеса. Функции и задачи инфраструктуры малых предприятий.
3. Основные элементы обслуживания потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18**

1. Внешняя среда фирмы: сущность, основные элементы. Характеристика элементов внешней среды предприятия питания.
2. Малое предпринимательство в России. Экономические, социальные и правовые условия предпринимательства. Современные формы организации малого бизнеса.

3. Правила подачи продукции сервис-бара.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19**

1. Стратегическое планирование деятельности фирмы: сущность, решаемые проблемы, основные требования. Основные компоненты стратегического плана фирмы, их содержание.
2. Развитие малых предприятий в массовом питании. Мировой опыт и российская специфика.
3. Организация обслуживания на производственных предприятиях. Методы и формы обслуживания.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20**

1. Понятие, сущность и значение текущего планирования. Сравнительная характеристика стратегического и текущего планирования.
2. Государственное регулирование сферы массового питания: цели, основные инструменты.
3. Организация обслуживания банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21**

1. Бизнес-план предприятия массового питания: понятие, основные разделы и этапы разработки.
2. Понятие, сущность инновации, и ее роль в достижении целей производства услуг. Виды инноваций.
3. Содержание и функции ресторанного бизнеса. Понятие ресторанного рынка.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22**

1. Специфика труда менеджера. Основные требования к руководителю предприятия массового питания.
2. Инновационный потенциал современного менеджмента. Задачи менеджмента в области инноваций.
3. Организация обслуживания питанием на транспорте

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23**

1. Мотивация трудовой деятельности. Теории мотивации. Специфика мотивации сотрудников предприятий массового питания.
2. Сущность инновационного предпринимательства. Венчурный капитал в инновационном предпринимательстве.
3. Роль менеджера в организации банкетной службы.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24**

1. Методы отбора, приема персонала. Состав и структура персонала.
2. Классификация инноваций и организационно-правовые формы инновационного предпринимательства.
3. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25**

1. Основные требования к созданию оптимальных условий труда на предприятиях общественного питания.

2. Оценка эффективных инновационных проектов. Инновационная политика.
3. Современные методы подачи блюд.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26**

1. Полномочия, их распределение и делегирование на предприятии: этапы, основные требования.
2. Понятие и сущность риск-менеджмента. Риски и их виды. Показатели и методы количественной оценки рисков.
3. Этикет еды – общие правила потребления блюд.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27**

1. Виды и формы оплаты труда. Принципы стимулирования оплаты труда. Модель стимулирующей оплаты труда.
2. Понятие качества услуги и его место в менеджменте организации. Организация контроля производства и качества блюд, напитков и изделий, реализуемых предприятием питания.
3. Дипломатические приемы и банкеты.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28**

1. Конфликты в организациях: сущность, природа. Современная типология конфликтов в организациях и причины их возникновения. Методы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.
2. Франчайзинг как форма взаимодействия предприятий крупного и малого бизнеса. Лизинг и его разновидности.
3. Обслуживающий персонал в предприятиях общественного питания, требования к нему.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29**

1. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников ресторана.
2. Маркетинговые альянсы: понятие и критерии целесообразности создания. Возможные схемы формирования маркетинговых альянсов.
3. Организация обслуживания питанием в номерах гостиницы.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30**

1. Организация как открытая или закрытая система. Сравнительная характеристика систем.
2. Методы маркетинговых исследований, анализа и представления результатов маркетинговых исследований. Бенчмаркинг.
3. Кейтеринг и мерчендайзинг в общественном питании.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №31**

1. Основные законы организации. Сущность проявления и действия законов организации на современных предприятиях.
2. Процесс и методы сегментации рынка. Особенности сегментации рынка предприятий массового питания.
3. Организация обслуживания питанием в местах массового отдыха.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №32**

1. Миссия и цели организации. Принципы формулирования миссии предприятия питания. Формирование целей.
2. Этапы процесса разработки нового товара (услуги). Жизненный цикл товара (услуги). Услуга питания: маркетинговая политика на разных этапах развития
3. Составление и оформление организационно-распорядительных документов на предприятии питания: штатное расписание, положение о структурном подразделении, должностная инструкция.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №33**

1. Рынок, понятие и характеристики. Разновидности рынков. Рынок услуг предприятий массового питания как объект управления.
2. Определение целевого сегмента и позиционирование услуг в системе разработки услуги.
3. Документирование движения персонала на предприятии питания (прием, увольнение, перевод, отпуск, командировки)

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №34**

1. Организация как основа современного менеджмента. Жизненный цикл организации
2. Этапы процесса разработки нового товара (услуги). Жизненный цикл товара (услуги). Услуга питания: маркетинговая политика на разных этапах развития
3. Требования к оформлению документов на предприятии питания. Оперативное хранение. Передача дел в архив.