

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАТЕМАТИКИ И МОДЕЛИРОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес-планирование и прогнозирование» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Шумик Е.Г., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра математики и моделирования, Ekaterina.Shumik1@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры математики и моделирования от 18.05.2023 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Мазелис Л.С.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575656200
Номер транзакции	0000000000BBDDC8
Владелец	Мазелис Л.С.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Бизнес-планирование и прогнозирование необходимо для тщательного анализа бизнес-идей на предмет целесообразности и реалистичности.

Цель изучения дисциплины заключается в развитии у студентов навыков по планированию, формированию бизнес - программ на различные периоды производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Задачи: научить студентов основам бизнес-планирования, принципам разработки бизнес-плана, методике расчета основных показателей бизнес-плана и особенностям разработки бизнес-планов для различных организаций.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-5 : Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2к : Обладает системным мышлением, позволяющим в профессиональной деятельности при планировании и выборе эффективных решений использовать экономико-математические инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений	РД1	Знание	сущность и значение бизнес-планирования в управлении предприятием
			РД2	Знание	основные требования к разработке бизнес-планов
			РД3	Знание	особенности разработки основных разделов бизнес-плана
			РД4	Знание	порядок определения окупаемости инвестиций
			РД5	Умение	собирать и систематизировать исходные данные для бизнес-планирования
			РД6	Умение	планировать производственные и финансовые показатели
			РД7	Навык	методикой маркетинговых исследований
			РД8	Навык	по определению объёма производства и реализации товаров и услуг, по определению объёмов материальных запасов, по планированию потребности в кадрах, по планированию финансов предприятия

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Бизнес-планирование и прогнозирование» относится к дисциплинам базового цикла. Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	3	55	18	36	0	1	0	53	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в бизнес-планирование	РД1	2	4	0	13	Кейс- задача
2	Технология бизнес-планирования	РД2, РД5, РД7	6	12	0	20	Кейс- задача
3	Описание основных разделов бизнес-плана	РД3, РД4, РД6, РД8	10	20	0	20	Кейс- задача
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в бизнес-планирование.

Содержание темы: планирование и управление бизнесом, Методологические основы планирования, бизнес-планирование как инструмент реализации стратегии, зарождение бизнес-планирования и сущность бизнес-плана.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: активные, интерактивные формы проведения занятий - собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию.

Тема 2 Технология бизнес-планирования.

Содержание темы: бизнес-идея как отправная точка разработки бизнес-плана, бизнес-моделирование как концептуальная основа бизнес-планирования, общие требования к бизнес-плану и основные этапы бизнес-планирования.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: активные, интерактивные формы проведения занятий - собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к практическому занятию.

Тема 3 Описание основных разделов бизнес-плана.

Содержание темы: титульный лист и оглавление, резюме и краткое содержание, описание бизнеса, анализ рынка, план маркетинга, план производства (операционный план), организационный план, финансовый план, анализ рисков, использование Альт-инвест при разработке бизнес плана.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: активные, интерактивные формы проведения занятий - собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на лекциях и практических занятиях, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям и самостоятельное изучение некоторых вопросов курса.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы.

Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности. В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, презентации по теме работы, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками.

При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними. В случае, если в заданиях работы необходимо написать размышление или эссе, изучают источники, различные данные и др., чтобы иметь представление о вопросах, затрагиваемых в работе.

Кейсовое задание представляет собой разработку бизнес- плана по открытию собственного бизнеса. Все финансовые расчеты выполняются в программе Альт-инвест. Бизнес- план выполняется в группе 3-5 человек.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме

электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Бизнес-планирование : учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 296 с. - ISBN 978-5-9558-0270-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1940917> (дата обращения: 11.04.2024).

2. Волков, А. С. Бизнес-планирование : учебное пособие / А. С. Волков, А. А. Марченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 81 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-00732-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818631> (дата обращения: 01.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Захаренкова, И. А. Планирование на предприятии. Системное планирование деятельности предприятия : учебное пособие / И. А. Захаренкова, И. Н. Иготти, Т. П. Беляева, под редакцией О. А. Полянской. — Санкт-Петербург : СПбГЛТУ, 2022. — 80 с. — ISBN 978-5-9239-1342-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/308657> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Баринов В. А. Бизнес-планирование : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2022 - 272 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=386057>

2. Кисова, А.Е. Бизнес-планирование : метод. указания / А.А. Шпиганович; А.Е. Кисова .— Липецк : Изд-во Липецкого государственного технического университета, 2020 . — 29 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/739210> (дата обращения: 16.02.2024)

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, С. В. Митрофанова. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 29 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145466> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

2. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Pro Plus 2013 МАК
- Альт-Инвест Сумм

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАТЕМАТИКИ И МОДЕЛИРОВАНИЯ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-5 : Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2к : Обладает системным мышлением, позволяющим в профессиональной деятельности при планировании и выборе эффективных решений использовать экономико-математические инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-5 «Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-5.2к : Обладает системным мышлением, позволяющим в профессиональной деятельности при планировании и выборе эффективных решений использовать экономико-математические инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений	РД1	Знание	сущность и значение бизнес-планирования в управлении предприятием	Правильность ответов на вопросы
	РД2	Знание	основные требования к разработке бизнес-планов	Правильность ответов на вопросы
	РД3	Знание	особенности разработки основных разделов бизнес-плана	Правильность ответов на вопросы
	РД4	Знание	порядок определения окупаемости инвестиций	Правильность ответов на вопросы
	РД5	Умение	собирать и систематизировать исходные данные для бизнес-планирования	правильность проведенных расчетов при решении кейс-задачи
	РД6	Умение	планировать производственные и финансовые показатели	правильность проведенных расчетов при решении кейс-задачи

	Р Д 7	Н а в ы к	методикой маркетинговых исследований	корректность интерпретации проведенных расчетов при решении кейс-задачи
	Р Д 8	Н а в ы к	по определению объёма производства и реализации товаров и услуг, по определению объёмов материальных запасов, по планированию потребности в кадрах, по планированию финансов предприятия	корректность интерпретации проведенных расчетов при решении кейс-задачи

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : сущность и значение бизнес-планирования в управлении предприятием	1.1. Введение в бизнес-планирование	Опрос	Кейс-задача
РД2	Знание : основные требования к разработке бизнес-планов	1.2. Технология бизнес-планирования	Опрос	Кейс-задача
РД3	Знание : особенности разработки основных разделов бизнес-плана	1.3. Описание основных разделов бизнес-плана	Опрос	Кейс-задача
РД4	Знание : порядок определения окупаемости инвестиций	1.3. Описание основных разделов бизнес-плана	Опрос	Кейс-задача
РД5	Умение : собирать и систематизировать исходные данные для бизнес-планирования	1.2. Технология бизнес-планирования	Кейс-задача	Кейс-задача
РД6	Умение : планировать производственные и финансовые показатели	1.3. Описание основных разделов бизнес-плана	Кейс-задача	Кейс-задача
РД7	Навык : методикой маркетинговых исследований	1.2. Технология бизнес-планирования	Кейс-задача	Кейс-задача
РД8	Навык : по определению объёма производства и реализации товаров и услуг, по определению объёмов материальных запасов, по планированию потребности в кадрах, по планированию финансов предприятия	1.3. Описание основных разделов бизнес-плана	Кейс-задача	Кейс-задача

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство		
	Опрос	Кейсовое задание	Итого
Лекционные занятия	18		18
Практические занятия	36	26	62
Промежуточная аттестация		20	20
Итого	54	46	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерные вопросы

1. Дайте определение понятиям «планирование», «план», «прогнозирование», «прогноз». Какова их сущность и основные различия?
2. Сущность и характеристика задач бизнес-планирования.
3. Характеристика целей, задач и функций бизнес-плана организации
4. Необходимость установления взаимосвязи направлений деятельности и целей организации в резюме бизнес-плана, а также условий деятельности организации
5. Характеристика пакетов компьютерных программ ПО «Project Expert» и «Альт-

Инвест» для применения в бизнес –планировании

Краткие методические указания

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	2	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой.
4	1	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.
3	0,5	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки. Не может связать с практическими примерами.
2	0	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части и программного материала, допускает существенные ошибки.

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Необходимо группой в составе 3-5 человек, придумать компанию, определить чем она занимается, ее отличительные черты и основную бизнес идею.

Далее в течении семестра необходимо разработать бизнес план в соответствии со структурой.

В течении семестра студенты представляют выполнение отдельных разделов бизнес-плана и отвечают на вопросы.

суммарные баллы за разработку бизнес плана распределяются следующим образом: 26 баллов за ответы по разделам в течении семестра и 20 за итоговую защиту

Краткие методические указания

Бизнес- план разрабатывается в соответствии со следующей структурой

Структура бизнес - плана:

- 1) титульный лист;
- 2) аннотация;
- 3) оглавление;

Затем его основные разделы.

- 1) резюме;
- 2) история бизнеса организации (описание отрасли);
- 3) характеристика объекта бизнеса организации;
- 4) анализ бизнес - среды организации;
- 5) план маркетинга;
- 6) производственный план;
- 7) организационный план;
- 8) финансовый план;
- 9) оценка и страхование риска;
- 10) приложения

Все финансовые расчеты производятся в программе Альт- инвест

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	36-46	Оценка «отлично» выставляется при выполнении работы в установленные сроки, в полном объеме и на высоком теоретическом уровне. Студент свободно владеет теоретическим материалом, умеет применить его при решении кейса; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

4	26-35	Оценка «хорошо» выставляется при выполнении работы в установленные сроки, в полном объеме. Студент достаточно владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя. На большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
3	16-25	Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении работы в установленные сроки, в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов. Студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
2	0-15	Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не выполняет работу в установленные сроки. Решения кейса не раскрыто, ответы не полные. Студент не может защитить свои выводы, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или не отвечает на них.