

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ
Директор института
профессор Т. В. Черевичко

2021 г.

Рабочая программа дисциплины
«Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса»

Направление подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки магистратуры
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Камнева С. Е.		
Председатель НМК	Гладышев А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» является приобретение студентами знаний, необходимых для освоения теоретических основ науки об организации и управлении коммерческой деятельностью на сервисных предприятиях, а также ознакомления с системой анализа в области организации и управления коммерческой деятельностью.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» (Б1.В.06) входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП и преподается в первом и втором семестрах первого года обучения. Преподавание дисциплины является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин магистратуры и включает в себя лекции, практические занятия, экзамен. Дисциплина «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса», развивает знания обучающегося в области организации и управления коммерческой деятельностью в сфере сервиса.

Преподавание данной дисциплины должно изучаться после курсов Б1.О.02 «Теория и методология исследования сервисных процессов», Б1.О.04 «Современные бизнес-модели в сфере сервиса», Б1.О.05 «Современная модель потребительского поведения», Б1.В.05 «Организация и управление современным сервисным центром».

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3.Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1.1 М.УК-3. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели. 2.1 М.УК-3. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий.	Знать: выработку стратегии сотрудничества. Уметь: учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей; планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды; организовать обсуждение разных идей и мнений. Владеть: навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета

	<p>2.2_М.УК-3.Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.</p> <p>3.1 М.УК-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.</p> <p>3.2_М.УК-3.Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.</p>	<p>интересов всех сторон.</p>
<p>ПК-1.Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления</p>	<p>ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.</p> <p>ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса</p> <p>ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.</p>	<p>Знать: методику проведения стратегического анализа и планирования реализации конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса.</p> <p>Уметь: экономически обосновывать корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса; формировать концепцию развития предприятий сферы сервиса; выполнять прогнозирование развития сферы сервиса.</p> <p>Владеть: планированием реализации конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса; навыками выполнения прогнозирования развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Сессия	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	практические	семинар	СР	
1.	Тема 1. Введение. Основы курса «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса»	1		1	-		6	опрос, проверка конспектов лекций
2.	Тема 2. Коммерческая информация и коммерческая тайна	1		1	-		6	опрос, проверка конспектов лекций
3.	Тема 3. Управление коммерческими рисками в сервисной деятельности.	1		2	-		9	фронтальный опрос, проверка конспектов
4.	Тема 4. Материально-техническая база и техническая оснащенность коммерческой деятельности предприятий сферы сервиса	1		2	-		9	фронтальный опрос, доклады, проверка конспектов
Итого				6	-		30	
5.	Тема 5. Коммерческая служба сервисного предприятия	2		-	-		14	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
6.	Тема 6. Организация и управление договорной работой на предприятии сервиса	2		-	2		14	фронтальный опрос, рефераты
7.	Тема 7. Формы сотрудничества в коммерческой деятельности	2		-	2		14	фронтальный опрос, проверка конспектов
8.	Тема 8. Организация и управление коммерческой деятельностью по продаже сервисных услуг	2		-	2		15	опрос, дискуссия по проблемным вопросам темы
Итого				-	6		57	
9.	Промежуточная аттестация – 9 ч	2						Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины – 108ч.				6	6	-	87	

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение. Основы курса «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса».

Введение в дисциплину «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса». Понятие и сущность организации и управления коммерческой деятельностью. Содержание коммерческой деятельности.

Тема 2. Коммерческая информация и коммерческая тайна.

Понятие коммерческой информации. Виды коммерческой информации. Информационное обеспечение коммерческой деятельности. ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». Современные способы и методы защиты коммерческой информации.

Коммерческая тайна и ее защита. Нормативно-правовая база коммерческой тайны в РФ.

Тема 3. Управление коммерческими рисками в сервисной деятельности.

Коммерческие риски в сервисной деятельности. Способы уменьшения коммерческого риска. Методы управления коммерческими рисками на предприятиях сферы услуг.

Тема 4. Материально-техническая база и техническая оснащенность коммерческой деятельности предприятий сферы сервиса.

Материально-техническая база (МТБ) предприятий сервиса. Роль МТБ в организации и управлении коммерческой деятельностью. Использование технологического оборудования в коммерческой деятельности предприятий сферы услуг. Типы и виды оборудования, их характеристика.

Тема 5. Коммерческая служба сервисного предприятия.

Организационно-правовые формы субъектов коммерческой деятельности. Коммерческие службы сервисных предприятий, их структура. Основные категории работников коммерческих служб сервисных предприятий.

Тема 6. Организация и управление договорной работой на предприятии сервиса.

Понятие о сделках и договорах, их правовое регулирование. Порядок заключения и исполнения договоров. Порядок изменения и расторжения договоров. Ответственность за нарушение договорных обязательств.

Тема 7. Формы сотрудничества в коммерческой деятельности.

Франчайзинг: понятие, сущность. Основные формы и виды франчайзинга. Рынок услуг и франчайзинг. Финансовая аренда (лизинг): понятие, сущность, нормативные документы. Факторинг.

Тема 8. Организация и управление коммерческой деятельностью по продаже сервисных услуг.

Управление продажами в ходе организации коммерческой деятельности на предприятиях сервиса. Мотивация продаж сервисных услуг. Доходы и прибыльность предприятий сферы сервиса.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ. Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;
- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;
- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического

состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов представляет собой внеаудиторные занятия. Целью самостоятельной работы студентов является получить знания в области организации и управления современными сервисными центрами. Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные данные и делать правильные выводы. Студенты должны уметь проводить аналитическую работу по изучению современных сервисных центров.

Виды самостоятельной работы студентов: Сбор научной информации. Анализ источников. Реферирование научных работ. Освоение стандартных и специальных программ. Подготовка презентации.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению магистратуры 43.04.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса»:

1. Понятие и сущность коммерческой деятельности в сфере сервиса.
2. Цели, задачи и принципы коммерческой деятельности в сфере сервиса.
3. Роль транспорта в организации и управлении коммерческой деятельностью сервисных предприятий.
4. Научно-технический прогресс в сервисе. Его основные цели и направления.

5. Понятие коммерческой информации и коммерческой тайны. Обеспечение защиты коммерческой тайны.
6. Организация рекламы в коммерческой деятельности сервисных предприятий.
7. Коммерческий риск в сервисной деятельности и способы его уменьшения.
8. Факторы, которые определяют качество услуги.
9. Конкуренция: понятие, цели, достоинства, недостатки.
10. Конкурентоспособность: продукции, услуг, компании, отрасли.
11. Современные тенденции в достижении конкурентоспособности.
12. Сущность и содержание закупочной работы. Этапы закупочной работы.
13. Прогрессивные методы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса, их характеристика.
14. Поведение потребителей при выборе товаров и услуг.
15. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
16. Понятие и сущность процесса товародвижения.
17. Факторы, оказывающие влияние на процесс товародвижения.
18. Использование технологического оборудования в коммерческой деятельности предприятий сферы услуг.
19. Сущность и организация хозяйственных связей в условиях рыночной экономики.
20. Коммерческая работа по продаже на предприятиях сервиса.
21. Понятие о договорах, их правовое регулирование.
22. Ценообразование и ценовая политика в коммерческой деятельности сервисных предприятий.
23. Методы ценового стимулирования на предприятиях сервиса.
24. Методы натурального стимулирования на предприятиях сервиса.
25. Услуги розничной торговли, их классификация.
26. Лизинг: понятие, сущность, нормативные документы.
27. Франчайзинг: понятие, сущность, правовое регулирование.
28. Управление продажами в ходе организации коммерческой деятельности на предприятиях сервиса.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса»:

1. Формы сотрудничества в коммерческой деятельности.
2. Коммерческий риск в сервисной деятельности и способы его уменьшения.
3. Роль транспорта в организации и управлении коммерческой деятельностью сервисных предприятий.
4. Рынок услуг и франчайзинг.

5. Организационно-правовые формы субъектов коммерческой деятельности.
6. Информационное обеспечение коммерческой деятельности.
7. Современные способы и методы защиты коммерческой информации.

Примечание: любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).
Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (1,2 сессии, экзамен – 2 семестр)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сессии	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
1	10	0	0	15	0	0	0	25
2	0	0	10	25	0	0	40	75
Итого	10	0	10	40	0	0	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

1 сессия

Лекции

Посещаемость, активность, опрос, умение выделить главную мысль и др. за один семестр – от 0 до 10 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия

Не предусмотрены

Самостоятельная работа – от 0 до 15 баллов

1. Доклад (от 0 до 5 баллов).

2. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 10 баллов).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено

2 сессия

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 10 баллов.

Самостоятельная работа – от 0 до 25 баллов

1. Доклад (от 0 до 4 баллов).

2. Реферат (от 0 до 15 баллов).

3. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 6 баллов).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

Промежуточная аттестация – экзамен – от 0 до 40 баллов

При проведении промежуточной аттестации:

от 0 до 9 баллов – «неудовлетворительно»;

от 10 до 19 баллов – «удовлетворительно»;

от 20 до 29 баллов – «хорошо»;

от 30 до 40 баллов – «отлично».

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 1,2 семестры по дисциплине «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» в оценку (экзамен):

Количество баллов	Оценка
80-100 баллов	«отлично»
60-79 баллов	«хорошо»
40-59 баллов	«удовлетворительно»
0-39 баллов	«неудовлетворительно»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

1. Валигурский, Д. И. Организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка: учебник для бакалавров / Д. И. Валигурский. — 2-е изд. — М.: Дашков и К⁰, 2019. — 300 с. — ISBN 978-5-394-03373-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85409.html>
2. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник для бакалавров / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. — 2-е изд. — М.: Дашков и К⁰, 2018. — 400 с. — ISBN 978-5-394-02531-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85279.html>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>
ЭБС «РУКОНТ» <http://rucont.ru>
ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com>
ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>
ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- 1.Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе.
2. Наглядные пособия.
- 3.Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.
- 4.Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использование теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 Сервис, профиль подготовки «Инновационный сервис».

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры
туризма и культурного наследия

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «22» сентября 2021 года, протокол № 2.