

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Учетно-финансовый факультет
Кафедра коммерции и таможенного дела



П.А. Машаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление
Программа высшего образования	Программа магистратуры
Направление подготовки	38.04.06 Торговое дело
Магистерская программа	Управление коммерческой деятельностью
Квалификация	Магистр
Форма обучения	Очная, заочная

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа дисциплины «Организация услуг на потребительском рынке» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело (Магистерская программа: Управление коммерческой деятельностью) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 982 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2024 года.

Разработчик:
доцент кафедры коммерции и
таможенного дела,
канд. экон. наук, доцент



В. А. Харченко

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры коммерции и таможенного дела.
Протокол от 26.03.2024 г. № 8а

Заведующий кафедрой



О. Н. Головинов

СОГЛАСОВАНО:

Декан учетно-финансового факультета
28.03.2024 г.



Н. В. Алексеенко

Учебно-методическая комиссия учетно-финансового факультета.
Протокол от 27.03.2024 г. № 7.
Председатель



А. А. Блажевич

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, проф.
26.03.2024 г.



О. Н. Головинов

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной дисциплины: дисциплины программы магистратуры: Психотехнологии продажи в коммерции.

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Производственная практика: преддипломная практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	38.04.06 Торговое дело (Магистерская программа: Управление коммерческой деятельностью)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ОД.5 Организация услуг на потребительском рынке
Часть образовательной программы	Вариативная часть
Количество зачетных единиц / всего часов	4 /144

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы	всего	
Очная	1	2	16		32	96	144	экзамен
Заочная	1	2	4		6	132	144	экзамен

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Закрепление основных теоретических знаний по вопросам организации торговой деятельности в сфере услуг на потребительском рынке и приобретение практических навыков по анализу и оценке механизмов организации торговой деятельности в целом и её отдельных сфер.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-4. Способен к проверке качества представленных товаров, работ, услуг	ПК-4. 1. Способен к организации процедуры приемки поставленного товара, выполненной работы (ее результатов), оказанной услуги и создание приемочной комиссии	ПК-4.1.1. Знает требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере организации услуг на потребительском рынке ПК-4.1.2. Умеет использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций ПК-4.1.3. Владеет методами сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации в управлении деятельностью на рынке потребительских услуг

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
<i>Тема 1.</i> Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке	1.1 Понятие об услуге и сервисной деятельности. 1.2 Функции сферы услуг. 1.3 Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
<i>Тема 2.</i> Услуги на потребительском рынке в современной экономике.	2.1. Сущность и классификация услуг на потребительском рынке. 2.1. Услуги на потребительском рынке: состояние и динамика.
<i>Тема 3.</i> Государство и развитие сферы услуг.	3.1. Современные задачи государственного регулирования рынка услуг. 3.2. Государственное регулирование сферы сервиса как основы активизации региональных факторов экономического роста.
<i>Тема 4.</i> Франчайзинг в сфере услуг	4.1. Сущность и структура франчайзинга в сфере услуг. 4.2. Преимущества и недостатки франчайзинговых отношений. 4.3. Практические аспекты современного состояния франчайзинга в сфере услуг.
<i>Тема 5.</i> Стратегический менеджмент в сфере услуг	5.1. Понятие стратегического менеджмента. 5.2. Сущность стратегии. Классификация стратегий. 5.3. Основные методы разработки стратегий.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС	Всего
1. Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке	3	—	6	19	28
2. Услуги на потребительском рынке в современной экономике.	3	—	6	19	28
3. Государство и развитие сферы услуг.	3	—	6	19	28
4. Франчайзинг в сфере услуг	3	—	6	19	28
5. Стратегический менеджмент в сфере услуг	4	—	8	20	32
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	16	—	32	96	144

6.3 Форма обучения – заочная, курс – 1, семестр – 2

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС	Всего
1. Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке	1	—	1	26	28
2. Услуги на потребительском рынке в современной экономике.	1	—	1	26	28
3. Государство и развитие сферы услуг.	1	—	1	26	28
4. Франчайзинг в сфере услуг	0,5	—	1	26,5	28
5. Стратегический менеджмент в сфере услуг	0,5	—	1	30,5	32
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	4	—	6	132	144

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

1. Роль сферы услуг в современных условиях
2. Причины неразвитости сферы услуг в СССР
3. Отрицательные и положительные тенденции в развитии сферы услуг
присущисовременной России
4. Сфера услуг, основные черты.
5. Основные свойства услуги
6. Что понимается под стандартом обслуживания
7. Как соотносятся понятия «услуга» и «сервис»
8. Классификация услуг
9. Особенности рынка услуг
10. Отличительные особенности предпринимательских функций в сфере услуг.
11. Тенденции развития франчайзинга в настоящее время
12. Сущность основных видов франчайзинга
13. Логистический менеджмент в сфере услуг: основные проблемы, пути и
практический опыт их решения
14. Особенности и основные задачи планирования в сфере услуг
15. Цели и функции логистики в сфере услуг
16. Управленческий контроль в организациях сферы услуг
17. Контроль человеческих ресурсов и его значение для организаций сферы
услуг
18. Роль в современной экономике совокупного предложения товара – услуги.
Содержание совокупного предложения.
19. Логистическое обслуживание и логистический сервис: понятия и значение в
усилении конкурентных позиций предприятия
20. Временная структура логистического обслуживания
21. Параметры и структура логистического сервиса

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Прогнозирование спроса: значение и особенности осуществления
2. Основные методы прогнозирования
3. Транспортное и экспедиционное обслуживание в современной экономике.
4. Классификация услуг. Виды программ лояльности в сфере услуг
5. Отличие вертикальных отношений поставщика и покупателя и
горизонтальных.
6. Качество услуги и качество обслуживания
7. Отличие качества услуги и товара.
8. Формы организации сервисного обслуживания
9. Роль Интернета в современном процессе обслуживания
10. Каналы распределения услуги
11. Специфика системы распределения услуг
12. Роль посредников при оказании услуги

7.3. Образец содержания экзаменационного билета

Экзаменационный билет по дисциплине включает в себя 4 теоретических вопроса и 3 тестовых задания.

В случае ведения учебного процесса с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, содержание билета может отличаться от приведенного.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний, обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

8.1. Семестр 1 очная форма обучения

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	25
	Самостоятельная работа	25
	Подготовка реферата (доклада)	10
ИТОГО		60
Экзамен		40
Общий итог за семестр		100

8.2. Семестр 1 заочная форма обучения

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	25
	Самостоятельная работа	25
	Подготовка реферата (доклада)	10
ИТОГО		60
Экзамен		40
Общий итог за семестр		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия по дисциплине «Организация услуг на потребительском рынке» проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а) университета. Для проведения лекционных и практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 8-го учебного корпуса (ауд. 105), материально-техническую базу учебной лаборатории кафедры «Коммерция и таможенное дело».

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Организация услуг на потребительском рынке», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется

текущий контроль знаний, обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

1. Панжар М.И. Организация услуг на потребительском рынке [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов направления подготовки 38.04.06 Торговое дело – Донецк: ДонНУ, 2019. – Электронные данные (1 файл).
2. Кузык, Б.Н. Прогнозирование, стратегическое планирование и национальное программирование / Б.Н. Кузык, В.И. Кушлин, Ю.В. Яковец. -М.: Экономика, 2017. – 606 с. — Текст: непосредственный.

11.2. Дополнительная литература

1. Франчайзинг. 128 успешных франшиз от известных фирм. – М.: Издательство «Радар», 2011. – 160 с. — Текст: непосредственный.
2. Симонян, Т. В. Маркетинг для магистров : учебное пособие для образовательных высшего профессионального образования / Т. В. Симонян ; под ред. Б. Ч. Месхи. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 318 с. — Текст: непосредственный.
3. Скрынникова И.А. Маркетинг в сфере услуг. Учебное пособие. Издательство МГУ, 2012 г. – 208 с. — Текст: непосредственный.
4. Станиславчик Е.Н., Бизнес-план. Управление инвестиционными проектами [Текст] - 3-е изд. - М.: «Ось-89», 2019. - 128 с. — Текст: непосредственный.

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.
2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
5. **ЭБСЮрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБДонГУ. – Текст: электронный // ЭБСДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБДонГУ. – Текст: электронный // ЭБСДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.01.2024). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. MicrosoftOffice (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. MicrosoftVisualStudio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, AdobeAcrobatReader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).