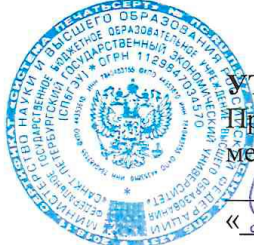


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

[Signature] / Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В
ТОРГОВЛЕ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль) программы	Коммерция и электронная торговля
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____/ к.э.н., доцент Кожевникова С.Ю.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: освоение знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области управления персоналом и торговыми процессами и операциями по торговому обслуживанию на предприятиях торговли, необходимых для профессиональной деятельности бакалавров.

Задачи:

- сформировать знания о целях, задачах, принципах, методах управления операционной деятельностью, организуемой для осуществления торговых процессов и торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли;
- изучить основы комплексного анализа торговой деятельности для достижения целей управления операционной деятельностью на предприятиях торговли;
- изучить механизмы управления персоналом торговой организации с целью управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания на предприятии;
- сформировать у студентов умения определять должностные обязанности по организации и управлению операциями торгового процесса, регламенты и стандарты торгового обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Управление операционной деятельностью в торговле» относится к выборным дисциплинам Блока 1 РУП ОПОП и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-5. способностью		<i>Знать: основы теории управления персоналом организации в области торговой деятельности 32 (ПК-5);</i>

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	32 У2 В2	Уметь: решать профессиональные задачи, связанные с определением должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания У2 (ПК-5); Владеть: навыками решения профессиональных задач в области организации и управления операциями торгового процесса и торгового обслуживания на основе управления персоналом организации В2 (ПК-5)
ПК-8. готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	32 У2 В2	Знать: теоретические аспекты управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания 32 (ПК-8); Уметь: осуществлять оценку качества оказания услуги торговли У2 (ПК-8); Владеть: навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового процесса и торгового обслуживания В2 (ПК-8)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Организационные основы управления операционной деятельностью в торговле	6	4	-	12
Тема 2. Анализ и управление результатами операционной деятельности в торговле	4	8	-	14
Тема 3. Управление качеством торгового процесса и торгового обслуживания	6	10	-	14
Тема 4. Основы управления персоналом организации в области торговой деятельности	6	10	-	14
Всего за семестр:	22	32	-	54
Всего по дисциплине:	22	32	-	54

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Организационные основы управления операционной деятельностью в торговле

Понятие и сущность «операционной деятельности», «управления», «функций управления», «функциональных подсистем управления» в торговом бизнесе. Характеристика коммерческих процессов, организуемых для торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли.

Определить цели и задачи управления операционной деятельностью в торговле. Объекты, субъекты, процессы, структуры, принципы, методы управления операционной деятельностью в торговле. Определение объектно-субъектных взаимосвязей управления в торговой деятельности.

Организационно-правовые аспекты управления торговой деятельностью. Типы организационных структур торговых предприятий, их особенности, достоинства, недостатки. Формирование организационной структуры предприятия в соответствии с требованиями к проектированию оптимальной организационной структуры управления торговой деятельностью. Лучшие примеры организационно-управленческих структур торговых предприятий: мировой опыт, отечественная практика.

Тема 2. Анализ и управление результатами операционной деятельности в торговле

Сущность анализа в управлении операционной деятельностью в торговле. Методы анализа результативности операционной деятельности в торговле: факторный анализ, анализ динамики показателей, матричные методы. Комплексный анализ результативности операционной деятельности в торговле.

Основные финансово-экономические и организационно-технологические показатели для анализа результативности операционной деятельности в торговле. Анализ товарооборота, себестоимости продаж, издержек обращения, управленческих расходов, валовой прибыли, прибыли от продаж, чистой прибыли, рентабельности продаж.

Основные теоретические и практические подходы к управлению товарооборотом и рентабельностью в торговле. Источники роста продаж (товарооборота). Типы поведения конкурирующих предприятий торговли на товарном рынке. Модели стратегического планирования товарооборота в торговых организациях. Инструменты планирования товарооборота и рентабельности торгового предприятия.

Клиентоориентированность как передовой подход к управлению продажами, закупками, ассортиментом, товародвижением.

Тема 3. Управление качеством торгового процесса и торгового обслуживания

Применение концептуальной пятиступенчатой модели качества обслуживания к оценке качества оказания услуги торговли. Обеспечение необходимого качества оказания услуги торговли как неотъемлемая составляющая формирования конкурентоспособности торгового предложения предприятия. Характеристика комплекса критериев определения конкурентоспособности торгового предложения в сфере услуг торговли. Оценка качества оказания услуги торговли и определение конкурентоспособности торгового предложения.

Этапы оказания услуги торговли: обеспечение необходимыми ресурсами в соответствии с планом продаж, технологический процесс исполнения услуги торговли, контроль, процесс продажи и торгового обслуживания.

Совершенствование управления операционной деятельностью в торговле с целью обеспечения необходимого уровня качества торгового процесса и торгового обслуживания.

Тема 4. Основы управления персоналом организации в области торговой деятельности

Роль персонала в организации и управлении операциями торгового процесса и торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли. Организационно-экономические основы управления персоналом торгового предприятия. Должностные обязанности, должностные инструкции, регламенты, стандарты работы и обслуживания и иные организационно-распорядительные документы на торговом предприятии как организационно-управленческая основа для эффективного обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания покупателей на предприятиях торговли.

Определение должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания. Практика делового общения с покупателями на предприятиях торговли в рамках их торгового обслуживания.

Делегирование полномочий, управление мотивацией, стимулирование сотрудников торговых предприятий в целях повышения результативности операционной деятельности в торговле.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Формирование организационной структуры предприятия в соответствии с требованиями к проектированию оптимальной организационной структуры управления торговой деятельностью	ПЗ: Дискуссия
	Лучшие примеры организационно-управленческих структур торговых предприятий: мировой опыт, отечественная практика	ПЗ: Дискуссия
2	Комплексный анализ результативности операционной деятельности в торговле	ПЗ: Дискуссия
	Расчет основных финансово-экономических и организационно-технологических показателей для анализа результативности операционной деятельности в торговле	ПЗ: Решение практической задачи
	Расчет основных финансово-экономических и организационно-технологических показателей для анализа результативности операционной деятельности в торговле	ПЗ: Решение практической задачи
	Основные теоретические и практические подходы к управлению товарооборотом и рентабельностью в торговле	ПЗ: Дискуссия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
3	Применение концептуальной пятиступенчатой модели качества обслуживания к оценке качества оказания услуги торговли	ПЗ: Дискуссия
	Оценка качества оказания услуги торговли и определение конкурентоспособности торгового предложения	ПЗ: Решение кейсов
	Оценка качества оказания услуги торговли и определение конкурентоспособности торгового предложения	ПЗ: Решение кейсов
	Совершенствование управления операционной деятельностью в торговле с целью обеспечения необходимого уровня качества торгового процесса и торгового обслуживания	ПЗ: Решение кейсов
	Совершенствование управления операционной деятельностью в торговле с целью обеспечения необходимого уровня качества торгового процесса и торгового обслуживания	ПЗ: Решение кейсов
4	Определение должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания	ПЗ: Решение кейсов
	Определение должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания	ПЗ: Решение кейсов
	Делегирование полномочий, управление мотивацией, стимулирование сотрудников торговых предприятий	ПЗ: Решение кейсов
	Делегирование полномочий, управление мотивацией, стимулирование сотрудников торговых предприятий	ПЗ: Решение кейсов
	Делегирование полномочий, управление мотивацией, стимулирование сотрудников торговых предприятий	ПЗ: Решение кейсов

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы. Подготовка к зачету.
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы. Подготовка к зачету.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы. Подготовка к зачету.
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка заданий, входящих в контрольные мероприятия балльно-рейтинговой системы. Подготовка к зачету.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление операционной деятельностью в торговле» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и

интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- дискуссии (темы № 1, 2, 3);
- решение кейсов (тема № 3, 4);
- решение практической задачи (тема № 2).

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышают вовлеченность в образовательный процесс.

Дискуссии. Участие обучающихся в дискуссиях предполагает систематизацию и закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, ответственности и организованности, самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, развитие исследовательских умений. Тематическая дискуссия организуется на занятиях семинарского типа. План занятия заранее согласовывается преподавателем со студентами, поскольку предполагается участие в дискуссии студентов с подготовленными докладами (презентациями) на заранее выбранную тему, соответствующую теме занятия.

Решение кейсов (решение практической задачи) предлагается преподавателем в соответствии с изучаемой темой. Обычно, такая проблемная ситуация в изучаемой предметной области представляется устно, в очень короткой видеозаписи или с использованием источников открытых данных о профильных предприятиях (включая документы бухгалтерской отчетности), реализующих операционную (экономическую) деятельность в изучаемой отраслевой сфере деятельности. Поэтому изложение ситуационного задания должно быть очень кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнитель ная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Дорман В. Н. Коммерческая деятельность : Учебное пособие / Дорман В. Н. ; под науч. ред. Кельчевской Н.Р. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 134 с .— (Университеты России)	Осн	-	ЭБС Юрайт
Ильдеменов С. В. Операционный менеджмент: Учебник .— 1 .— Москва :	Осн	-	ЭБС ZNANIUM

ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 337 с.			
Минько Э. В. Основы коммерции : Учебное пособие.— 2-е изд. Стандарт третьего поколения / Э. В. Минько, А. Э. Минько .— Санкт-Петербург : Питер, 2013 .— 336 с.	Доп	-	ЭБС Айбукс
Шеремет А.Д. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций.— 2, перераб. и доп. — Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017 .— 208 с.	Доп	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ– orac.unicon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины «Управление операционной
деятельностью в торговле»
образовательной программы направления подготовки 38.03.06 Торговое
дело, направленность: Коммерция и электронная торговля (бакалавриат)

[illegible]