

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.09.2023 13:57:01
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e6051

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

28.11.2022 г.

протокол № 8

И.о. зав. кафедрой Кондратенко И.С.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

14 декабря 2022 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Коммерческая деятельность в сфере услуг
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2023
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Иовлева О.В.	

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины "Коммерческая деятельность в сфере услуг" студентами направления подготовки 43.03.02 «Туризм» заключается в овладении теоретическими и практическими знаниями и навыками для обеспечения экономического развития предприятия как имущественного комплекса и роста его финансовых результатов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Зачет, Контрольная работа	144	20	8	12	120	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	ИД-1.УК-2 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и экономические законы

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	ИД-2.УК-2 Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
	ИД-3.УК-2 Имеет практический опыт применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ОПК-4 Знать: основные источники информации для исследования рынка
	ИД-2.ОПК-4 Уметь: осуществлять маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых услуг
	ИД-3.ОПК-4 Иметь навыки: формировать каналы сбыта услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		64					
Тема 1.	Концепция коммерческой деятельности: сущность и принципы (УК-2)	16	2			14	
Тема 2.	Сфера услуг и ее место в рыночной экономике (УК-2)	16			2	14	

Тема 3.	Рынок услуг. Особенности спроса и предложения на услуги, жизненный цикл услуг (ОПК-4)	16			2	14	
Тема 4.	Маркетинговый инструментарий в сфере услуг (ОПК-4)	16			2	14	
Семестр 2		48					
Тема 5.	Коммерческие связи на рынке (УК-2; ОПК-4)	16	2		2	12	
Тема 6.	Организация коммерческой деятельности по закупкам (УК-2; ОПК-4)	18	2		2	14	
Тема 7.	Управление сбытом в деятельности предприятий сферы услуг (УК-2; ОПК-4)	14	2			12	
Семестр 2		28					
Тема 8.	Коммерция в туризме (ОПК-4)	13			1	12	
Тема 9.	Коммерция в гостиничном деле (УК-2)	15			1	14	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-7	Тесты (Приложение 4)	по 15 вопросов	оценивается по 10 балльной шкале
Тема 2; 3; 8-9	Самостоятельная работа (Приложение 4)	Предлагаются задания по изученным темам в виде задач и хозяйственных ситуаций	оценивается по 10 балльной шкал
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
2 семестр (За)	билет для зачета (Приложение 5)	билет из 2 вопросов (1 теоретический, 1 практический)	50-100 % - сдан 0 - 49 % - не сдан

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Концепция коммерческой деятельности: сущность и принципы (УК-2) Сущность, задачи, цели и принципы коммерческой деятельности. Субъекты коммерческой деятельности.</p>
<p>Тема 5. Коммерческие связи на рынке (УК-2; ОПК-4) Коммерческие связи предприятия сферы услуг, их сущность, формы и значение. Договорные взаимоотношения между изготовителями и покупателями. Договор купли-продажи товаров внутри российской и международной коммерческой деятельности.</p>
<p>Тема 6. Организация коммерческой деятельности по закупкам (УК-2; ОПК-4) Понятие закупочной работы и её значение для предприятия. Этапы организации закупочной работы. Управление закупочной работой.</p>
<p>Тема 7. Управление сбытом в деятельности предприятий сферы услуг (УК-2; ОПК-4) Комплекс продвижения услуг и роль отдельных его составляющих: рекламы, имиджа, публичных рилейшинз. Роль персонала в обеспечении повышения конкурентоспособности предлагаемых услуг.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Сфера услуг и ее место в рыночной экономике (УК-2) Вопросы для обсуждения: Приведите примеры услуг, подтверждающие каждое из выделенных свойств. Подумайте, как в каждом из приведённых вами примеров можно уменьшить негативное влияние отдельных свойств услуги на потребительский спрос и на доходность услуги. Обязательно ли услуга должна одновременно обладать всеми свойствами или возможны разные комбинации свойств? Приведите примеры. Почему услуги становятся все более значимым средством удовлетворения потребностей человека, несмотря на то, что они не приводят к овладению материальными ценностями?</p>
<p>Тема 3. Рынок услуг. Особенности спроса и предложения на услуги, жизненный цикл услуг (ОПК-4) Вопросы для обсуждения Чем определяется актуальность экономических целей для социально-экономического развития России в настоящее время? В каких отраслях, по Вашему мнению, имеется неудовлетворённая потребность в деловых услугах? Каково содержание гарантийного и послегарантийного сервиса, и в чём заключается различие между ними? В чём заключается сущность тенденций в сфере послепродажного обслуживания? Какой показатель может быть использован при определении уровня предоставления сервиса?</p>
<p>Тема 4. Маркетинговый инструментарий в сфере услуг (ОПК-4) Вопросы для обсуждения: Назовите принципы маркетинга услуг. Какие функции выполняет маркетинг услуг? В чём заключается концепция социально-этического маркетинга?</p>
<p>Тема 5. Коммерческие связи на рынке (УК-2; ОПК-4) В чём заключается принцип взаимной выгоды для участников рыночного оборота? Перечислите особенности современных проблем формирования и реализации системы коммерческих связей в России. Высветлите основные направления государственного регулирования рынка услуг.</p>

<p>Тема 6. Организация коммерческой деятельности по закупкам (УК-2; ОПК-4) Вопросы для обсуждения: От чего зависит выбор поставщиков и размещение заказов? Какие критерии могут рассматриваться при отборе поставщиков?</p>
<p>Тема 8. Коммерция в туризме (ОПК-4) Вопросы для обсуждения: Назовите современные тенденции в географии международных туристских потоков. Выделите главные направления в выездном туристском потоке. Какие цели определяют структуру поездок россиян в настоящее время??</p>
<p>Тема 9. Коммерция в гостиничном деле (УК-2) Вопросы для обсуждения: Расскажите: об организации работы бизнес-центра; организации работы сервис-бюро; организации питания в гостинице; организации работы прачечной; организации отдыха и досуга гостей отеля; организации хранения личных вещей гостей отеля; организации работы операторов телефонной связи в гостиницах европейского стандарта, а также о других сопутствующих и дополнительных услугах.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Концепция коммерческой деятельности: сущность и принципы (УК-2) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 2. Сфера услуг и ее место в рыночной экономике (УК-2) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 3. Рынок услуг. Особенности спроса и предложения на услуги, жизненный цикл услуг (ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 4. Маркетинговый инструментарий в сфере услуг (ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 5. Коммерческие связи на рынке (УК-2; ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 6. Организация коммерческой деятельности по закупкам (УК-2; ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 7. Управление сбытом в деятельности предприятий сферы услуг (УК-2; ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 8. Коммерция в туризме (ОПК-4) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 9. Коммерция в гостиничном деле (УК-2) Изучение основной и дополнительной литературы по теме.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- контрольные работы

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено учебным планом.

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Иванов Г.Г., Холин Е.С. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 384 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1043393>

2. Дорман В. Н., Кельчевская Н. Р. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 134 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492182>

3. Синяева И. М., Жильцова О. Н., Земляк С. В., Синяев В. В. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 404 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489053>

4. Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 191 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489545>

Дополнительная литература:

1. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 224 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/398696>

2. Казаков С.П. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2016. - 398 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/561271>

3. Семеркова Л.Н., Белякова В.А. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2023

Коммерческая деятельность в сфере услуг

Программы для ЭВМ "Лицензия на право установки и использования операционной системы общего назначения Astra Linux Common Edition ТУ 5011-001-88328866-2008 версии 2.12. Контракт на выполнение работ для нужд УрГЭУ №и 35-У/2018 от "13" июня 2018 г.

Программы для ЭВМ "Мой Офис Стандартный". Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций без ограничения срока действия. Контракт на выполнение работ для нужд УрГЭУ № 35-У/2018 от "13" июня 2018 г.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.