

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧАСТНОЕ
«КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ПОУЧ «Колледж менеджмента»
_____ С.А.Кузнецов
«01» сентября 2021 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ**

«МЕНЕДЖЕР В ТОРГОВЛЕ»

Нормативный срок обучения – 2 месяца
Форма обучения – заочная
(с применением электронного обучения и дистанционных
образовательных технологий)

Архангельск 2021

Разработчики:

Меньшуткина Т.Г. - начальник ГУП АО «Фонд имущества и инвестиций»
Бюро товарных экспертиз

Чистякова Е.В. – зам. директора по УР

Воробьева М.Т. – преподаватель ПОУЧ «КОЛЛЕДЖ
МЕНЕДЖМЕНТА»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Учебный план	7
3. Рабочие программы учебных дисциплин	8
3.1. Блок социально-экономических дисциплин	8
3.1.1. Социальная адаптация на рынке труда и технология поиска работы	8
3.1.2. Основы правового обеспечения профессиональной деятельности ...	10
3.2. Блок общепрофессиональных дисциплин	12
3.2.1. Информационные технологии	12
3.2.2. Психология продаж и оказания услуг.....	16
3.3. Блок профилирующих дисциплин	20
3.3.1. Товароведение	20
3.3.2. Организация и технология продаж товаров	29
3.3.3. Основы документооборота и учета товарно-материальных ценно- стей	40
3.3.4. Экипер система и pos-терминалы	43
3.3.5. Основы маркетинга	44
3.3.6. Автоматизация складского учета («1 С: Управление торговлей» (версия 8))	46
3.3.7. Основы менеджмента	49
4. Организационно-педагогические условия	51
5. Формы аттестации	57
6. Оценочные материалы	58

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для обучения слушателей в рамках дополнительного профессионального образования по направлению «Менеджер в торговле» (с изучением автоматизации складского учета).

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444) (с изменениями и дополнениями);
- Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) (с изменениями и дополнениями).

Учебной программой предусматриваются теоретические и практические занятия в объеме 276 академических часов, срок обучения – 2 месяца. Форма организации обучения – групповая. Образовательный процесс в организации может осуществляться в течение всего календарного года. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Цель обучения: получение специальных знаний, умений, навыков по организации, управлению и технологии продаж товаров, услуг, освоение практики ведения складского учета, автоматизации продаж в программе «1 С: Управление торговлей».

Результатом освоения дополнительной профессиональной программы по направлению «Менеджер в торговле» (с изучением автоматизации складского учета). является совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации; в том числе овладение профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1 организовать процесс производства и реализации товаров и услуг;

- ПК 2 осуществлять стратегический, технологический и финансовый менеджмент;
- ПК 3 компетентно строить свои отношения с посредниками, поставщиками, покупателями товаров и пользователями услуг;
- ПК 4 владеть информационными технологиями, использовать рекламу для продвижения товара на рынок;
- ПК 5 подобрать квалифицированных работников, способствовать повышению их профессионального уровня;
- ПК 6 организовать, координировать, оценивать и стимулировать деятельность персонала с целью повышения производительности труда, экономии ресурсов, роста конкурентоспособности товаров и услуг;
- ПК 7 изучать спрос и предложение на рынке, обновлять продукцию;
- ПК 8 производить прием на склад, хранение и выдачу со склада различных материальных ценностей: топлива, сырья, полуфабрикатов, готовой продукции, деталей, инструментов, вещей и т.д.;
- ПК 9 проверять соответствие принимаемых ценностей сопроводительным документам;
- ПК 10 вести учет хранения и движения материальных ценностей на складе и правильно оформлять сопроводительные документы на них;
- ПК 11 соблюдать правила комплектования партий различных материальных ценностей по технологическим документам, комплектовать партии материальных ценностей по заявкам потребителей;
- ПК 12 вести учет наличия на складе хранящихся материальных ценностей и ведение отчетной документации по их движению, принимать участие в проведении инвентаризаций;
- ПК 13 составлять и обрабатывать первичную и сводную документацию по всем разделам торгово-складского учета, составлять и контролировать график документооборота, периодическую отчетность в программе «1С: Управление торговлей»;
- ПК 14 с использованием программы «1 С: Управление торговлей» отражать в

торгово-складском учете операции, связанные с движением денежных средств и товарно-материальных ценностей;

- ПК 15 осуществлять учет основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, отражать на счетах бухгалтерского учета операции, связанных с их движением в программе «1 С: Управление торговлей»;
- ПК 16 оформлять в программе «1 С: Управление торговлей» операции по приобретению товаров, складские операции, инвентаризацию, операции по розничной торговле;
- ПК 17 в программе «1 С: Управление торговлей» составлять, формировать, читать регламентированную отчетность, формировать книгу покупок, книгу продаж.

По окончании обучения проводится итоговая аттестация в форме междисциплинарного экзамена. Слушателям, успешно освоившим данную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации.

Последовательность и распределение учебных дисциплин, количество часов, отводимое на изучение отдельных тем рабочих программ дисциплин, последовательность их изучения, могут изменяться в случае необходимости при условии, что программа будет выполнена полностью по общему количеству часов.

В учебную программу «Менеджер в торговле» (с изучением автоматизации складского учета). включены: пояснительная записка, учебный план, рабочие программы учебных дисциплин, организационно-педагогические условия, оценочные материалы.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

«Менеджер в торговле» (с изучением автоматизации складского учета)

Цель: получение специальных знаний, умений, навыков по организации, управлению и технологии продаж товаров, услуг, освоение практики ведения складского учета, автоматизации продаж в программе «1 С: Управление торговлей»

Срок обучения: 276 часов

№	Название дисциплины	Всего часов	Из них		Форма контроля
			лекц.	прак.	
1	Блок социально-экономических дисциплин				
1.1	Социальная адаптация на рынке труда и технология поиска работы	5	3	2	собесед.
1.2	Основы правового обеспечения профессиональной деятельности	8	6	2	зачет
	ИТОГО:	13	9	4	
2	Блок общепрофессиональных дисциплин				
2.1	Информационные технологии	30	10	20	зачет
2.2	Психология продаж и оказания услуг	26	13	13	зачет
	ИТОГО:	56	23	33	
3	Блок профилирующих дисциплин				
3.1	Товароведение	36	22	14	зачет
3.2	Организация и технология продаж товаров	36	22	14	зачет
3.3	Основы документооборота и учета товарно-материальных ценностей	14	8	6	зачет
3.4	Экипер система и pos-терминалы	16	10	6	зачет
3.5	Основы маркетинга	30	20	10	зачет
3.6	Автоматизация складского учета ("1 С: Управление торговлей" (версия 8))	36	10	26	зачет
3.7	Основы менеджмента	30	20	10	зачет
	ИТОГО:	198	112	86	
	Консультации	3		3	
	Экзамен	6		6	
	ИТОГО:	9	0	9	
	ВСЕГО:	276	148	128	

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

3.1. Блок социально-экономических дисциплин

3.1.1. «Социальная адаптация на рынке труда и технология поиска работы»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Социальная адаптация на рынке труда в современных условиях	1	1	
2	Методы поиска работы	1	1	
3	Планирование трудоустройства	2	1	1
4	Собеседование с работодателем	1		1
	Итого:	5	3	2

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Социальная адаптация на рынке труда в современных условиях

Характеристика рынка труда. Современные потребности рынка труда. Понятие социальной адаптации. Критерии социальной адаптации. Проблемы социальной адаптации рабочих в современных условиях. Источники получения социального опыта. Компетентность специалиста и социальная адаптация на рынке труда.

Тема 2. Методы поиска работы

Выявление источников информации о возможностях трудоустройства, их характеристика. Создание списка «неформальных» контактах, возможность их использования при поиске работы.

Центр занятости населения – функции, цели, задачи. Мероприятия, проводимые центром занятости населения: содействие гражданам в поиске подходящей работы, информирование о положении на рынке труда, организация ярмарок вакансий, организация профессиональной ориентации, психологическая поддержка безработных граждан; профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование, организация проведения оплачиваемых общественных работ, организация временного трудоустройства, социальная адаптация безработных граждан на рынке труда, содействие самозанятости безработных граждан. Альтернативные кадровые агентства.

Методы поиска работы, их разновидности, характеристика. Телефон – эффективное средство поиска работы. Виды телефонных звонков: поисковый, по вакансии, контрольный. Техника ведения беседы по телефону.

Письмо как метод поиска работы. Виды писем: поисковое, письмо – отклик на вакансию. Составление письма. Электронное письмо, его особенности.

Поиск вакансий через систему Интернет.

Тема 3. Планирование трудоустройства

Личные качества, их анализ, выявление сильных сторон и положительных качеств. Потребности и интересы в сфере трудоустройства. Барьеры, мешающие трудоустройству, пути их преодоления. Характеристика процесса планирования трудоустройства. Разработка индивидуального плана действий.

Автобиография, ее значение в процессе трудоустройства. Принципы составления автобиографии. Резюме и его роль в трудоустройстве. Правила составления резюме.

Практические занятия. Составление резюме. Анализ типичных ошибок.

Тема 4. Собеседование с работодателем

Собеседование с работодателем. Основные этапы подготовки к собеседованию. Подготовка к собеседованию. Цель собеседования. План собеседования. Приемы и методы самопрезентации на собеседовании. Примерный перечень ответов на вопросы работодателя.

Основные правила поведения на новом рабочем месте.

Практические занятия. Составление вопросов работодателю. Отработка практических ответов на наиболее типичные вопросы работодателя.

3.1.2. «Основы правового обеспечения профессиональной деятельности»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Введение	1	1	
2	Основы гражданского законодательства	4	3	1
3	Основы трудового законодательства	2	2	
	Зачет	1		1
	Итого:	8	6	2

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Введение

Понятие и определение права. Понятие нормативного акта. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие трудовые и гражданские правоотношения. Юридическая ответственность и виды.

Тема 2. Основы гражданского законодательства

Основные начала гражданского законодательства. Физические и юридические лица, как субъекты гражданских прав.

Объекты гражданских правоотношений. Материальные и нематериальные блага, их защита. Возмещение материального и морального вреда.

Заключение договоров, их изменение и прекращение. Оферта и акцепт.

Расчётные обязательства.

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

Практические занятия. Решение ситуационных задач по темам «Заключение гражданско-правовых договоров» и/или «Защита прав потребителей».

Тема 3. Основы трудового законодательства

Трудовой договор. Условия трудового договора. Бессрочный, срочный трудовой договор.

Приём на работу. Гарантии граждан при приёме на работу. Оформление документов при приёме на работу. Трудовые книжки. Приказы.

Изменение условий трудового договора и их оформление. Совмещение профессий. Совместительство. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника. Переводы на другую работу. Временные переводы.

Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работника. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя. Выходное пособие.

Рабочее время. Учёт рабочего времени. Время отдыха. Выходные и праздничные дни. Отпуска. Оплата командировок, отпусков, работы в выходные и праздничные дни, дней временной нетрудоспособности.

Трудовая дисциплина. Поощрения за успехи в работе. Дисциплинарные взыскания. Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий.

Материальная ответственность работника за причинённый ущерб. Возмещение организацией вреда, причинённого работнику.

Трудовые споры. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение коллективных трудовых споров (конфликтов).

Зачет

3.2. Блок общепрофессиональных дисциплин

3.2.1. «Информационные технологии»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Техника безопасности. ПК и дополнительные устройства	1	1	
2	Операционная система MS Windows	3	1	2
3	Текстовый редактор MS Word	14	4	10
4	Электронные таблицы MS Excel	11	4	7
	Зачет	1		1
	Итого:	30	10	20

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Техника безопасности. ПК и дополнительные устройства

Соблюдение правил техники безопасности при работе с ПК.

Основные компоненты ПК и их технические характеристики. Процессор. Память. Дисковые накопители. Устройства вывода изображения (монитор, видеоадаптер). Устройство ручного ввода данных (клавиатура, мышь). Устройства передачи данных (сетевой адаптер, модем). Принтеры. Сканеры. Источники бесперебойного питания.

Тема 2. Операционная система Microsoft Windows

Общие сведения о Microsoft Windows, различные версии. Описание рабочего стола. Использование мыши. Запуск прикладных программ с помощью кнопки «Пуск». Завершение работы.

Принципы работы с приложениями Windows. Элементы окна приложения Windows. Кнопки заголовка окна.

Перемещение окон. Изменение размера окна. Свертывание окна. Автоматическое расположение окон.

Работа с меню: выпадающее меню, всплывающее меню, подменю. Виды меню.

Панель задач и ее элементы. Переключение между программами. Справочная система. Диалоговые окна.

Файлы, папки и диски. Выбор дискового накопителя. Перемещение по папкам, просмотр содержимого папок. Маршруты и полное имя файла.

Окно программы «Проводник». Операции с папками и файлами: создание папки, копирование и пересылка папок и файлов, перемещение папок и файлов и их удаление. Буфер обмена и корзина.

Поиск папок и файлов.

Практические занятия. Запуск прикладных программ с помощью кнопки «Пуск». Работа с окнами. Создание папок, копирование, перемещение папок и файлов и их удаление. Работа с буфером обмена и корзиной.

Тема 3. Текстовый редактор Microsoft Word

Краткий обзор возможностей Word. Запуск редактора. Структура окна. Описание элементов окна. Справочная система.

Технология работы с текстовыми документами. Ввод текста. Перемещение курсора. Прокрутка документа. Исправление ошибок.

Сохранение документа. Заккрытие документа. Выход из программы.

Открытие документа. Выделение фрагмента текста. Отмена выполненных действий. Удаление текста. Использование буфера обмена для вырезания, копирования и вставки фрагментов текста.

Проверка орфографии. Исправление орфографических ошибок. Автозамена. Подбор синонимов.

Приемы форматирования. Изменение параметров шрифта. Форматирование абзаца. Обрамление абзаца. Нумерованные и маркированные списки.

Оформление страницы. Установка полей. Масштабирование документа. Предварительный просмотр документа. Печать документа. Параметры печати. Нумерация страниц и колонтитулы.

Поиск и замена в тексте. Использование Автотекста.

Оформление документов с помощью стилей. Оформление документов с помощью стилей абзацев. Создание документов с помощью мастеров и шаблонов.

Работа с таблицами. Создание простой таблицы. Ввод данных в таблицу. Выделение строк и столбцов. Добавление и удаление строк и столбцов. Простейшие вычисления.

Вставка рисунков в документ. Перемещение рисунков и изменение размеров. Вставка объектов WordArt.

Практические занятия. Ввод текста. Сохранение документа. Закрытие документа. Выход из программы. Исправление орфографических ошибок. Форматирование текста. Нумерованные и маркированные списки. Установка полей. Нумерация страниц. Колонтитулы. Создание документов с помощью мастеров и шаблонов. Работа с таблицами. Создание простой таблицы. Ввод данных в таблицу. Оформление документов. Выделение строк и столбцов. Вставка рисунков в документ.

Тема 4. Электронные таблицы Microsoft Excel

Табличные процессоры как средство обработки финансово-экономической и статистической информации. Основные термины: электронная таблица, рабочая книга, рабочий лист, ячейка, адрес ячейки, активная ячейка. Табличный процессор Excel. Запуск программы. Элементы окна программы.

Перемещение по рабочему листу. Ввод данных. Исправление ошибок. Выделение диапазона ячеек. Сохранение рабочей книги. Отмена действия команд. Справочная система.

Открытие рабочей книги. Редактирование рабочего листа: удаление данных в ячейке и диапазоне, вставка и удаление элементов рабочего листа, копирование и перемещение данных.

Изменение размеров столбцов и строк.

Манипулирование рабочими листами: вставка, удаление, перемещение и копирование рабочих листов.

Форматирование текста: выбор шрифта, применение текстовых форматов, выравнивание данных.

Форматы чисел.

Применение заливки и обрамления. Копирование форматов.

Печать рабочего листа. Установка параметров страницы и определение области печати. Предварительный просмотр перед печатью.

Выполнение вычислений. Создание формул. Использование ссылок на ячейки: относительные, абсолютные и смешанные ссылки. Поиск и исправление ошибок в формулах. Использование имен ячеек и диапазонов ячеек.

Использование функций: список доступных функций, кнопка Автосумма, редактирование функций.

Создание диаграмм. Типы диаграмм и их использование. Создание диаграмм. Параметры диаграммы: заголовки, оси, линии сетки, легенда, подписи данных.

Перемещение диаграммы и изменение размера диаграммы. Печать диаграмм.

Практические занятия. Запуск программы. Работа с листами книги. Ввод данных. Форматирование текста. Форматы чисел. Выполнение вычислений. Создание формул. Использование ссылок на ячейки: относительные, абсолютные и смешанные ссылки. Использование функций. Создание диаграмм. Сортировка и фильтрация данных. Функция «Если».

Зачет

3.2.2. «Психология продаж и оказания услуг»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекций	практик
1	Введение	2	1	1
2	Формы делового общения и их характеристика. Общие сведения об этической культуре	2	2	
3	Общение и индивидуальные особенности личности. Определение продаж. Техники продаж. Выявление потребностей клиента	2	1	1
4	Психологический конфликт и пути его разрешения	4	2	2
5	Коммуникации в сфере продаж и оказания услуг	4	2	2
6	Психофизиологический уровень психологической характеристики потребителя. Индивидуальные характеристики потребителя. Экспрессивное поведение потребителя	4	2	2
7	Психологические особенности переговоров и деловых контактов	4	2	2
8	Презентация товаров и услуг. Особенности психологического контакта. Тактика опроса. Техники слушания. Механизмы, способы и формы воздействия на потребителя	3	1	2
	Зачет	1		1
	Итого:	26	13	13

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Введение

Прикладная психология и ее задачи. Психологическая составляющая технологии продаж и оказания услуг. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Значение дисциплины для подготовки специалистов в современных условиях. Деловое и дружеское общение: сущность, взаимосвязь и различия. Поведение как проявление отношения. Психологический контакт и успех профессиональной деятельности в сфере услуг.

Практические занятия. Обсуждение критериев успеха в профессиональной деятельности работников сферы услуг.

Тема 2. Формы делового общения и их характеристика. Общие сведения об этической культуре

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Номы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловая беседа и ее особен-

сти, самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу), этико-психологические нормы профессиональной деятельности. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Тема 3. Общение и индивидуальные особенности личности. Определение продаж. Техники продаж. Выявление потребностей клиента

Понятие темперамента, учение В. И. Павлова о типах ВНД. Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку. Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт. Определение продаж. Этапы и техники продаж. Потребности и мотивы. Базовые потребности человека и потребительская стоимость товара/услуги. Мотивация как совокупность побуждающих факторов, определяющих активность личности потребителя. Модель принятия решения потребителем о покупке. Методы и методики диагностики мотивационной сферы личности потребителя: конструктивность мотивации, потребность в достижении, потребность в избегании неудач; потребность в общении, потребность в одобрении; степень удовлетворенности основных потребностей.

Практические занятия. Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия

Тема 4. Психологический конфликт и пути его разрешения

Сущность, динамика, причины и поводы конфликта, его разновидности и влияние на характер взаимодействия людей. Методы предупреждения и разрешения конфликта. Стили поведения работника индустрии туризма в конфликтной ситуации. Психология разрешения конфликтов. Приемы устранения и разрешения конфликтных ситуаций с потребителями туристских услуг.

Практические занятия. Поиск путей решения распространенных конфликтных рабочих ситуаций

Тема 5. Коммуникации в сфере продаж и оказания услуг

Характеристика негативных приемов делового общения. Своеобразие манипулятивного поведения. Особенности манипулятивного поведения в бизнесе. Психологическая защита от манипуляции.

Практические занятия. Решение проблемных ситуаций, характерных для продаж и сферы услуг

Тема 6. Психофизиологический уровень психологической характеристики потребителя. Индивидуальные характеристики потребителя. Экспрессивное поведение потребителя

Возраст. Половая принадлежность. Левшество. Физические дефекты и хронические соматические болезни (психосоматика). Конституциональная типология. Характеристика типов темперамента, и их диагностика. Влияние темперамента на взаимодействие с потребителем. Экстраверсия и интроверсия. Экспресс-диагностика типа темперамента по особенностям речи. Методы и методики выявления личностных особенностей: акцентуации характера, психогеометрическая типология, социотипы, интеллектуальный потенциал, стили мышления, творческие способности, направленность личности. Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению. Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения потребителя по комплексам вербальных и невербальных признаков. Определение и контроль собственных эмоций и мотивации. Вербальные признаки соотношения потребителя к определенному типу личности. Характеристика психических состояний потребителя по паралингвистическим параметрам речи: сила голоса, интонация, темп речи. Признаки степени выраженности мотивации потребителя в соответствии с вербальными характеристиками. Экстралингвистические параметры вербального общения.

Невербальные средства общения как основа психодиагностики потребителя. Мимика, жестика, пантомимика как характеристика психических состояний потребителя.

Практические занятия. Изменение модели поведения гостей в сфере услуг

Тема 7. Психологические особенности переговоров и деловых контактов

Место переговоров в структуре деятельности бизнес-организации. Подготовка к переговорам. Посредничество в переговорах. Анализ результатов переговоров. Девиантность применительно к переговорам.

Практические занятия. Обсуждение примеров проведения переговоров из личного делового опыта

Тема 8. Презентация товаров и услуг. Особенности психологического контакта. Тактика опроса. Техники слушания. Механизмы, способы и формы воздействия на потребителя

Определение и функции презентации. Психологические особенности проведения презентаций. Область применения презентаций. Виды презентаций. Презентация как мероприятие: технические и организационно-психологические аспекты презентации. Особенности психологического контакта с потребителем товаров и услуг. Значение психологического контакта с потребителем товаров и услуг. Оптимальные способы вхождения в контакт, установления и развития доверительных отношений, выхода из контакта. Эмоциональное состояние на момент начала встречи: мимика, жесты, выражения глаз. Динамика развития психологического контакта. Психологические барьеры, профилактика их возникновения. Область применения открытых и закрытых вопросов. Уточняющие и наводящие вопросы. Функции вопросов. Владение инициативой диалога в процессе продажи.

Виды слушания и область их применения. Техника активного слушания, ее этапы. Слушание как основная компетенция специалиста сферы продаж и оказания услуг. Основные механизмы психологического воздействия: убеждение, внушение, заражение. Расширение круга потребностей потребителя. Психологические принципы и орудия влияния на потребителя. Работа с возражениями и отказами.

Практические занятия. Обучение методам преодоления возражений в процессе переговоров

Зачет

3.3. Блок профилирующих дисциплин

3.3.1. «Товароведение»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Введение, общие положения, принципы и методы товароведения	1	1	
2	Товар как объект коммерческой деятельности. Ассортимент товаров. Товарная номенклатура	2	1	1
3	Качество товаров. Сертификация, стандартизация товаров. Технический регламент	2	1	1
4	Обеспечение качества и количества товаров. Формирующие и сохраняющие факторы	3	2	1
5	Товароведение непродовольственных товаров	12	8	4
6	Товароведение продовольственных товаров	12	8	4
7	Средства, виды и формы товарной информации	2	1	1
	Зачет	2		2
	Итого:	36	22	14

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Введение, общие положения, принципы и методы товароведения

Предмет и содержание товароведения. Качество товаров. Классификация товаров. Информация о товаре.

Тема 2. Товар как объект коммерческой деятельности. Ассортимент товаров. Товарная номенклатура

Ассортимент товаров. Основные понятия. Классификация ассортимента товаров. Группа ассортимента по местонахождению товаров: промышленный и торговый. Подгруппа ассортимента по широте охвата товаров: простой, сложный, групповой, развернутый, сопутствующий, смешанный. Виды ассортимента по степени удовлетворения потребителей: рациональный и оптимальный. Разновидности ассортимента по характеру потребностей: реальный, прогнозируемый и учебный. Их краткая характеристика. Свойства и показатели ассортимента. Основные понятия. Номенклатура свойств и показатели ассортимента: широта, полнота, устойчивость, новизна, структура, ассортиментный минимум,

рациональность, гармоничность. Краткая характеристика основных свойств ассортимента и расчет соответствующих им показателей.

Управление ассортиментом. Основные понятия. Важнейшие элементы управления ассортиментом. Ассортиментная политика. Цели, задачи основные направления формирования ассортимента. Их краткая характеристика. Факторы формирования ассортимента. Их общий обзор. Виды нормативных и технологических документов, регламентирующих ассортимент товаров.

Практические занятия. Расчет эффективности удовлетворения ассортиментом в торговом предприятии

Тема 3. Качество товаров. Сертификация, стандартизация товаров. Технологический регламент

Понятие «качество товара». Требования к качеству. Краткий обзор нормативных актов и документов, определяющих характеристики и требования к качеству товаров. Свойства и показатели качества. Классификация показателей качества: единичные, комплексные, базовые, определяющие. Их краткая характеристика.

Понятие «значения показателей». Виды значений: оптимальные, действительные, регламентированные, предельные, относительные и др. Их краткая характеристика.

Номенклатура потребительских свойств и показателей. Краткий обзор основных групп (подгрупп) потребительских свойств и показателей качества: назначение, надежности, эргономичноеTM, эстетические, экологические и безопасности. Понятие «безопасность». Виды безопасности товаров и природа воздействий, влияющих на них (химическая, радиационная, механическая, электрическая, магнитная, электромагнитная, термическая, санитарно-гигиеническая, противопожарная и др.). Краткая характеристика основных видов безопасности и соответствующих требований, обеспечивающих нормативное использование и эксплуатацию товаров и их потребительских свойств.

Понятие «оценка качества». Характеристика основных групп операций, обеспечивающих оценку качества: а) выбор номенклатуры потребительских

свойств и показателей их определяющих; б) определение действительных значений показателей качества; в) сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым. Понятия: градация, класс, сорт. Взаимосвязь оценки с градациями качества и классами товаров по назначению. Понятия: брак, отходы, устранимый и неустрашимый брак.

Разделение товаров по назначению на три класса: 1) товары пригодные к использованию; 2) товары условно пригодные; 3) опасные товары, непригодные к использованию. Их краткая характеристика. Понятия: ассортимент товаров: природный, товарный. Их краткая характеристика. Классификация дефектов. Классификационные признаки. Их краткая характеристика.

Основные понятия: стандартизация, сертификация, сертификат, технический регламент. Этапы стандартизации и сертификации товаров. Работа с техническими регламентами.

Практические занятия. Работа с нормативной документацией (сертификат, стандарт, технический регламент)

Тема 4. Обеспечение качества и количества товаров. Формирующие и сохраняющие факторы

Обеспечение качества и количества товаров. Краткий обзор комплекса факторов, влияющих на формирование и сохранение качества и количества товаров. Понятие «формирующие факторы». Перечень основных фактов, входящих в состав формирующих факторов: 1) проектирование и разработка продукции; 2) сырье; 3) конструкция; 5) технология производства.

Основополагающий характер требований, которые устанавливаются на стадии проектирования и разработки продукции. Основное и вспомогательное сырье и материалы, полуфабрикаты и комплектующие изделия. Краткий обзор требований к сырью, как важнейшему фактору формирования качества и количества товаров.

Определение «конструкция» как совокупности форм, размеров, способов соединения и взаимодействия частей изделия (товара). Краткий обзор назначе-

ния. Определение «технологии производства». Этапы технологии производства: подготовительный, основной и окончательный. Их краткий обзор.

Краткий обзор сохраняющих факторов, обеспечивающих качество и количество товаров: упаковка, хранение, товарная обработка, реализация, послепродажное обслуживание, потребление.

Упаковка товаров. Элементы упаковки: тара, упаковочные материалы, перевязочные материалы. Их назначение. Классификация упаковки. Требования к упаковке (безопасность, экологические свойства, надежность, совместимость, взаимозаменяемость, эстетические свойства, экономическая эффективность). Их краткая характеристика.

Хранение товаров. Условия хранения товаров. Требования к санитарно-гигиеническому режиму хранения товаров. Принципы и правила размещения товаров. Методы хранения товаров и их классификация. Методы ухода за товарами. Сроки годности и эксплуатации товаров.

Товарная обработка. Основные операции, обеспечивающие качество и количество товаров: сортировка, калибровка, мойка, покрытие защитными оболочками. Их краткий обзор.

Реализация товаров. Краткий обзор основных услуг, связанных с реализацией товаров (консультирование покупателей, информация, взвешивание, отмеривание, упаковывание, расчет с покупателем и т.д.).

Послепродажное обслуживание (ПО), краткий обзор основных услуг, связанных с ПО (доставка товаров, монтаж (сборка), наладка и тех. обслуживание, гарантийный ремонт).

Потребление. Виды потребления товаров. Товарные потери. Классификация товарных потерь. Внешние и внутренние факторы, влияющие на потери. Их краткая характеристика.

Практические занятия. Решение практических ситуаций по упаковке товаров. Определение потерь по товару

Тема 5. Товароведение непродовольственных товаров

Краткий обзор особенностей непродовольственных товаров, действующий в РФ. Их маркировка и кодирование. Промышленный и торговый ассортимент.

Качество непродовольственных товаров. Показатели качества. Методы оценки качества. Стандарты, их роль в обеспечении качества товаров. Ответственность торгового предприятия за продажу продукции, не соответствующей стандартам. Сорт товаров, его определение. Понятие о балловой и ограниченной системе оценки сорта.

Текстильные товары, волокна, пряжа и нити, нетканые текстильные материалы, ткани, швейные, трикотажные, искусственные меховые изделия. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных товаров, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Швейные товары. Трикотажные товары. Меховые товары. Кожевенно-обувные товары. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Галантерейные и парфюмерно-косметические товары. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Посудо-хозяйственные товары: стеклянные бытовые; керамические изделия; металлические; бытовой химии и т.д. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Культтовары: электробытовые; школьно-письменные и канцелярские; игрушки; спортивные; радиоэлектронные; фото - кинотовары. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Строительные товары. Краткий обзор ассортимента и характеристика изделий для стен и перегородок, кровельных и теплоизоляционных материалов, материалов для облицовки и отделки. Санитарно-техническое оборудование. Материалы для остекления. Сборные, стандартные дома. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения. Мебельные товары. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения. Ювелирные изделия и часы. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров, данной группы товаров, их основных свойств, особенностей, требований к качеству. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Художественные изделия и сувениры. Определение художественных изделий. Художественные изделия из дерева, с лаковой живописью, из кости и рога, камня, керамики, стекла, металла, изделия с художественной росписью тканей, ручные кружева и кружевные изделия, сувениры. Классификация. Требования к качеству, правила маркировки, упаковки, хранения.

Пушно-меховые товары: определение. Ассортимент. Требования к качеству. Условия и сроки хранения. Транспортировка.

Обувные товары: краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента обувных товаров. Требования к качеству. Условия транспортировки. Условия и сроки хранения.

Практические занятия. Решение практических ситуаций по оценке качества непродовольственных товаров различных групп.

Тема 6. Товароведение продовольственных товаров

Краткий обзор особенностей действующей в РФ классификации продовольственных товаров. Понятие об ассортименте и товарном сорте. Факторы, влияющие на качество продовольственных товаров: виды и качество сырья, способы и условия производства, упаковка, транспортировка и хранение. Вещества, входящие в состав пищевых продуктов. Значение их в питании. Калорийность пищевых продуктов. Методы определения качества товаров: органо-

лептические и лабораторные. Стандартизация и ее значение. Виды стандартов и их основное содержание, принципы построения и назначение Основы хранения продовольственных товаров. Хранение продовольственных товаров в условиях оптовой и розничной торговли, при транспортировании. Оптимальные условия хранения различных пищевых продуктов. Факторы, влияющие на качество продовольственных товаров при хранении: температура, влажность, вентиляция, упаковка, товарное соседство микроорганизмы и др. Консервирование пищевых продуктов и его: значение для расширения ассортимента товаров, сохранения и улучшения их качества. Естественная убыль продовольственных товаров при хранении и транспортировании, факторы, влияющие на ее размеры, ее виды: и нормирование. Зерномучные товары: крупы, мука хлебобулочные изделия, макаронные изделия. Краткий обзор Отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Фруктово-ягодные товары: овощи, плоды, продукты переработки плодов и овощей, грибы. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Вкусовые товары: чай и кофе натуральные, кофейные напитки, пряности и приправы, алкогольные и безалкогольные напитки. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Крахмал, сахар, мед, конфеты и драже, мучные кондитерские, фруктово-ягодные кондитерские и другие кондитерские товары. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Молочные товары: молоко, сливки, сметана, творог, сыры, простокваша, кефир и др. кисломолочные продукты, мороженое. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Пищевые жиры: масло коровье, растительные масла, животные жиры, маргарин, кулинарные жиры и др. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Мясные товары: свежее мясо, мясные субпродукты, мясо домашних птиц и дичи, колбасные изделия и мясокопчености, мясные и мясорастит. консервы, мясные полуфабрикаты и кулинарные изделия. Краткий обзор отечественного и зарубежного ассортимента указанных и др. товаров данной группы товаров. Их основные свойства, особенности, требования к качеству и методы определения, показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Яичные товары. Виды и категории яиц. Показатели качества и изменения, происходящие в яйце при хранении. Овоскопирование яиц, упаковка, транспортирование и хранение. Продукты переработки яиц (меланж и яичный порошок).

Рыбные товары: живая рыба, охлажденная рыба и рыбное филе, соленая рыба, вяленая и сушеная рыба, копченая рыба, маринованная рыба, рыбные консервы и пресервы, икра.

Зерномучные товары: ассортимент. Требования к качеству и безопасности товара. Правила маркировки, упаковки и хранения товаров.

Соевые товары: ассортимент, основные свойства, особенности. Требования к качеству и методы определения. Показатели качества. Правила маркировки, упаковки и хранения.

Практические занятия. Решение практических ситуаций по оценке качества продовольственных товаров различных групп

Тема 7. Средства, виды и формы товарной информации

Понятие «товарная информация». Виды товарной информации (ТИ). Подразделение ТИ на виды: основополагающая, коммерческая и потребительская. Краткая их характеристика. Формы товарной информации: словесная, цифровая, изобразительная, символическая и штриховая. Достоинства и недостатки указанных форм ТИ. Требования к товарной информации: достоверность, доступность и достаточность. Их краткая характеристика.

Понятие «средства товарной информации». Состав средств ТР- маркировка, технические документы, нормативные документы, справочная и научная литература, реклама и пропаганда. Их краткий обзор. Понятие «маркировка». Основные функции маркировки. Общие и специфические требования к маркировке. Структура маркировки. Элементы маркировки: текст, рисунок, информационные знаки. Их краткая характеристика. Классификация информационных знаков. Понятие «товарный знак». Классификация товарных знаков: а) по объектам ТИ; б) по форме представления ТИ; в) по виду собственности владельца. Их краткая характеристика. Международные символы, изображаемые на этикетках и упаковках текстильных и др. изделий. Технические документы. Товарно-сопроводительные документы. Их краткий обзор.

Практические занятия. Решение практических ситуаций по товарной информации. Оформление товарно-сопроводительной документации.

Зачет

3.3.2. «Организация и технология продаж»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Введение. Место розничной и оптовой торговли в рыночной экономике. Типы торговых организаций	2	1	1
2	Формы продажи товаров и методы обслуживания покупателей	3	1	2
3	Устройство и планирование торговых предприятий	6	4	2
4	Организация торгово-технологического процесса и товароснабжения торговых предприятий	8	6	2
5	Покупательский спрос и рекламное дело	8	6	2
6	Материально-техническая база торгового предприятия	4	2	2
7	Охрана труда, электробезопасность и пожарная безопасность на торговых предприятиях	3	2	1
	Зачёт	2		2
	Итого:	36	22	14

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Введение. Место розничной и оптовой торговли в рыночной экономике. Типы торговых организаций

Краткий обзор торговли как отрасли рыночной экономики с различными формами собственности. Совершенствование торговли и обслуживания клиентуры на основе современной техники и научно-технического прогресса.

Типы предприятий в сфере торговли. Типы предприятий в сфере торговли продовольственными и промышленными товарами. Величина предприятий и их организационные структуры. Соотношение торговых и подсобных площадей. Характеристика типичных технологических операций в процессе розничной торговли: закупка, хранение, продажа, управление. Описание современной организационной структуры универмага.

Типизация и специализация в розничной торговой сети. Признаки, определяющие тип торгового предприятия. Основные и дополнительные типы торговых организаций.

Магазины самообслуживания - современный тип торговых организаций по торговле продовольственными и иными товарами. Характеристика их положительных и негативных сторон. Торговые центры, их роль и место в тор-

говле промышленными и продовольственными товарами. Основные направления специализации торговых центров и магазинов. Специализированные торговые фирмы, их роль и функции.

Практические занятия. Определение типизации и специализации в розничной торговой сети.

Тема 2. Формы продажи товаров и методы обслуживания покупателей

Краткий обзор современных форм продажи (систем обслуживания): предприятия (п.) самообслуживания, п. со свободным отбором товаров, п. с ограниченным обслуживанием, п. с полным обслуживанием. Краткий обзор указанных розничных торговых предприятий. Технология продажи товаров в магазинах и торговых секциях самообслуживания: размещение и выкладка товаров; содержание работы продавцов; организация работы узлов расчета; продажа сопутствующих товаров и оказание дополнительных услуг покупателям. Основные правила продажи товаров по методу самообслуживания.

Организация продажи товаров с использованием тары-оборудования. Экономическая эффективность этого метода продажи товаров. Организация и технология продажи покупателям продовольственных и иных товаров по предварительным заказам и на дому; через торговые автоматы. Магазины сниженных цен.

Обслуживание покупателя с помощью продавца. Технология продажи отдельных товаров традиционным методом. Формы дополнительного обслуживания покупателей. Классификация, характеристика основных видов дополнительных услуг, оказываемых покупателям по продаже продовольственных и иных товаров в универсальных универсамах и крупных торговых центрах.

Психологические критерии при продаже. Технические критерии при продаже. Проблема краж и предупредительные меры.

Практические занятия. Решение ситуационных задач по обслуживанию покупателей.

Тема 3. Устройство и планирование торговых предприятий

Основные принципы организации производственного процесса, устройство и планирование торговых предприятий (ТП). Краткий обзор особенностей устройства и планировки продовольственных ТП и ТП непродовольственных товаров. Виды помещений ТП, их характеристика. Требования, предъявляемые к планировке продовольственных магазинов. Факторы, влияющие на состав и размер площадей основных помещений ТП.

Основные принципы планировки магазинов самообслуживания. Взаимосвязь помещений. Особенности планировки универмагов, магазинов, торгующих по предварительным заказам.

Планировка торгового зала. Требования, предъявляемые к его планировке. Виды площадей торгового зала и их характеристика. Виды планировочных решений размещения торгового зала: линейная, островная, боксовая, комбинированная.

Особенности планировки торгового зала магазинов самообслуживания. Устройство входов и выходов, требования, предъявляемые к размещению узлов расчета. Средства санитарно-технического обслуживания ТП: водопровод, канализация, освещение, сигнализация, отопление, вентиляция.

Оформление предприятия: а) функциональное оформление; б) привлекательное оформление ТП. Их краткая характеристика.

Оборудование рабочих мест торговых предприятий (кассы, рабочие места менеджеров, продавцов) современными средствами связи и сигнализации. Копировально-множительная техника. ПЭВМ, принтеры, счетчики банкнот, калькуляторы и другие технические средства.

Практические занятия. Расчет эффективности использования торгового зала и рациональность расстановки торгового оборудования.

Тема 4. Организация торгово-технологического процесса и товароснабжения торговых предприятий

Организация снабжения, приемка и хранение товаров в ТП. Процесс закупок. Поиск источников поставок. Выбор поставщиков товаров в торговую

сеть. Организация закупки товаров. Основные нормативные документы, регулирующие поставку товаров народного потребления. Понятие о централизованных и децентрализованных источниках снабжения. Основные формы хозяйственных связей в торговле. Предварительные и текущие заказы на товар. Договоры поставки и их роль в укреплении хозяйственных связей. Прогрессивная технология снабжения торговой сети производственными товарами с использованием тары-оборудования. Схема движения товаров в таре-оборудовании, эффективность внедрения. Тара, ее значение, виды, маркировка, хранение. Правила вскрытия тары, меры по сокращению потерь тары. Порядок и сроки возврата различных видов тары. Приемка товаров в ТП. Основные правила приемки товаров по количеству. Сроки и место приемки. Особенности приемки отдельных групп товаров, поступающих в стандартной, нестандартной таре и в таре-оборудовании. Правила приемки товаров по качеству. Порядок составления коммерческого акта и документальное оформление приемки товаров. Особенности приемки импортных товаров. Приемка товаров от материально-ответственных лиц в торговый зал. Порядок отпуска товаров со склада.

Краткий обзор условий хранения товаров в ТП и сроки их реализации. Правила и способы реализации и укладки товаров. Особенности укладки и хранения товаров различных групп. Уход за товарами при хранении. Правила техники безопасности при размещении и укладке товаров на хранение. Противопожарные мероприятия при хранении товаров. Виды товарных потерь и порядок их списания. Ответственность работников торговли за сохранность товаров при хранении.

Краткий обзор подготовки товаров к продаже. Значение предварительной подготовки товаров к продаже. Место и время подготовки товара к продаже. Операции подготовки товаров к продаже: распаковка, сортировка, фасование, раздел, маркировка, упаковка, комплектование наборов и т.д. Особенности подготовки к продаже различных групп товаров при различных методах обслуживания. Организация фасовки товаров в ТП.

Техника подачи товаров в торговый зал. Размещение и выкладка товаров в торговом зале. Основные требования, предъявляемые к размещению и выкладке товаров в торговом зале; методы и последовательность размещения; виды укладки товаров. Рациональное использование торгового оборудования для размещения и показа товара. Организация рабочего места продавца. Порядок подготовки продавца к работе. Уход за товарами и контроль над сохранностью товаров, наличием рабочего запаса в торговом зале. Пополнение товарных запасов.

Технология продажи товаров. Основные правила работы ТП, их содержание и значение. Обязанности продавцов и администрации магазинов при обслуживании покупателей.

Сущность процесса продажи товаров: встреча покупателя; помощь в выборе товаров; презентация и показ товаров; консультация покупателя о назначении; вкусовых особенностях, качестве, питательной ценности; цене; условиях хранения, Предложение новинок и взаимозаменяемых товаров.

Приемы показа и отпуска товаров различных групп. Оформление покупки. Обслуживание покупателей с учетом их индивидуальных особенностей. Организация денежных расчетов с покупателями при различных методах обслуживания. Кассовый чек, его реквизиты. Правила проведения и гашения чека. Правила возврата чеков, не использованных покупателями. Приемы упаковки различных товаров. Правила выдачи покупок. Порядок обмена и возврата товаров и денег. Правила продажи товаров организациям, учреждениям и предприятиям.

Международная торговля. Товарная номенклатура (ТН) внешнеэкономической деятельности.

Объективная необходимость классификации и кодирования товаров. Развитие мировой торговли как следствие углубления международного разделения труда. Диверсификация экспорта и импорта. Рост номенклатуры товаров на мировом рынке. Возникновение потребности в классификации, унификации и кодировании товарной номенклатуры.

Таможенные правила ввоза товара в Россию.

Основы искусства продажи. Характеристика основных слагаемых культуры обслуживания покупателей. Понятие культуры торговли, ее составные части: критерии оценки культуры торгового обслуживания, внешний вид менеджера, продавца и соблюдение правил личной гигиены, культура речи менеджера, продавца. Книга отзывов и предложений, ее содержание, место хранения.

Практические занятия. Решение ситуационных задач по приемке товаров и отпуску в торговый зал.

Тема 5. Покупательский спрос и рекламное дело

Задачи и основные направления изучения покупательского спроса. Виды покупательского спроса, факторы, влияющие на его формирование. Методы изучения спроса, условия их применения. Использование материалов изучения спроса при формировании ассортимента ТП.

Понятие ассортимента, характеристика основных его видов. Основные факторы, определяющие построение ассортимента товаров в магазинах различного типа. Формирование товарного ассортимента. Ассортиментный перечень товаров, его значение, контроль над соблюдением.

Рекламное дело. Реклама в системе маркетинга. Что такое маркетинг: цели и принципы, функции маркетинга. Краткий обзор комплекса маркетинговых коммуникаций: 1) реклама; 2) сейл-промоушн; 3) паблик-релейшнз; 4) директ-маркетинг. Их краткое определение. Реклама как важнейший метод стимулирования сбыта и продвижения товаров. Исходные положения организации рекламной деятельности ТП (фирм): роль рекламы и основные задачи (функции), которые она решает в их деятельности: содействие узнаваемости товара (услуги); стимулирование его спроса; противоборство с эффектом сезонности; популяризация новых качеств; представление товара в новой упаковке и др. задачи. Краткий обзор средств рекламы и задач, решаемых ими в общей стратегии маркетинга.

Классификация основных средств распространения рекламы: 1) реклама в прессе; 2) печатная реклама; 3) реклама средствами вещания; 4) почтовая реклама; 5) наружная реклама; б) кино (видео) реклама; 7) реклама в транспорте; 8) реклама на местах продажи; 9) другие виды рекламы. Краткий обзор элементов, составляющих (входящих) в состав указанных каналов, средств распространения рекламы.

Имидж, товарная марка и фирменный стиль. Что такое «фирменный стиль»? Функции формирования «имиджа» - образа продукции, репутации предприятия, воспитание персонала, охраны прав владельца и его товарных интересов. Комплекс элементов, входящих в фирменный стиль: 1) товарный знак (фабричная, торговая марка); 2) логотип; 3) фирменный блок; 4) фирменный цвет; 5) фирменный комплект шрифтов; 6) фирменные константы (формат, система верстки текста и иллюстраций и т.д.). Их краткая характеристика.

Специальные и прочие виды рекламы. Реклама ТП: витрины ТП, вывески, планшеты, упаковки (коробки, футляры, бумага упаковочная с рекламной информацией и т.п.).

Реклама, распространяемая по принципу «в каждый дом». Рекламные листовки, объявления, обращения, доставляемые непосредственно продавцом или почтальоном через почтовый ящик достоинства и недостатки.

Выставки. Аренда площадей под экспонаты. Рациональное использование арендуемых площадей. Варианты типов рекламных средств в выставочном зале.

Наружная реклама (НР) и реклама на транспорте. Обзор НР: наружные плакаты и афиши; щиты; панно; транспаранты; реклама на стенах домов, реклама на транспорте; световая реклама. Особенности НР, ее достоинства и недостатки.

Краткая характеристика основных правил НР: 1) часто попадаться на глаза; 2) привлекать к себе внимание; 3) быть краткой; 4) быть без труда читаемой на ходу; 5) быть понятной.

Практические занятия. Расчет потребности в товаре. Расчет рекламной эффективности.

Тема 6. Материально-техническая база торгового предприятия

Механизация и автоматизация торгово-технологических процессов - одно из условий повышения культуры торговли и ее экономической эффективности. Задачи работников торговли в деле освоения и правильной эксплуатации торгового оборудования. Требования, предъявляемые к современному торговому оборудованию. Классификация торгового оборудования.

Немеханическое оборудование, торговый инвентарь. Требования, предъявляемые к механическому оборудованию ТП и складов. Понятие о типизации, унификации и стандартизации оборудования. Классификация механического оборудования.

Оборудование торговых залов ТП, его типы, особенности конструкции. Оборудование подсобных помещений, его типы и особенности конструкции. Торговый инвентарь и инструмент, характеристика отдельных видов, правила пользования и уход за ним. Техника безопасности при эксплуатации инвентаря и инструмента.

Весоизмерительное оборудование. Роль весоизмерительного оборудования в комплексной механизации и автоматизации производственно-технологических процессов в торговле. Типы весов, применяемые в торговле, их назначение. Технические требования, предъявляемые к весам: метрологические, торгово-эксплуатационные и санитарно-гигиенические. Организация надзора за весами и гирями.

Весы настольные, типы, их устройство, правила установки, поверки; взвешивание. Весы электронные, правила их установки, поверки и взвешивания. Меры массы и объема, их типы, правила поверки и пользования. Правила безопасной установки, регулирования весов. Паспортизация весоизмерительного оборудования, его клеймение.

Измельчительно-режущее и фасовочно-упаковочное оборудование. Их роль в механизации и автоматизации производственных технологических про-

цессов в торговле. Классификация и условия обозначения измельчительно-режущего оборудования, требования, предъявляемые к нему. Машины для нарезки продуктов, типы для нарезки, их устройство и правила эксплуатации. Машины для измельчения и упаковки продуктов, их типы, устройство и правила эксплуатации.

Торговые автоматы (ТА). Краткий обзор состояния и развития ТА в России и за рубежом. Их классификация, устройство и принципы работы. Дозирующие автоматы для приготовления и продажи газированной воды, горячих и готовых напитков, штучных товаров, размена монеты; принцип их работы.

Правила эксплуатации торговых автоматов. Опасные узлы и зоны в конструкциях торговых автоматов, Общие правила безопасности при обслуживании торговых автоматов.

Практические занятия. Правила работы с весоизмерительным оборудованием

Тема 7. Охрана труда, электробезопасность и пожарная безопасность на торговых предприятиях

Организация охраны труда на предприятиях (в учреждениях, организациях). Краткий обзор положений по охране труда, зафиксированных в основных источниках трудового и хозяйственного права: Конституции РФ, законах РФ, Кодексе законов о труде РФ, постановлениях и нормативных распоряжениях Правительства РФ, нормативных актах соответствующих министерств и ведомств. Действие нормативно-технических актов по охране труда во времени и пространстве (сроки, региональные и отраслевые особенности).

Государственный, ведомственный и общественный надзор и контроль за соблюдением требований законодательных документов, норм и правил по охране труда. Деятельность отраслевых (региональных) органов профсоюзов, технических и правовых инспекций в вопросах контроля состояния охраны труда на предприятиях.

Права и обязанности инспекторов Госэнергонадзора, Роспотребнадзора, Госпожнадзора. Деятельность комиссии охраны труда на предприятии. Органи-

зация оперативного контроля. Порядок проведения, документальное оформление.

Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства по охране труда. Виды ответственности инженерно-технических работников и служащих за нарушение Основ законодательства и правил по охране труда (дисциплинарная, административная, материальная, уголовная, меры общественного воздействия).

Основные задачи и обязанности администрации предприятия (организации, учреждения) в сфере охраны труда. Содержание и значение договоров и соглашений по охране труда. Номенклатура мероприятий по охране труда. Комплексные планы улучшения условий труда. Виды производственных инструктажей (вводный, первичный на рабочем месте, повторный, внеплановый, текущий). Сроки проведения, документальное оформление.

Гигиена труда и санитария. Санитарные требования к зданиям к территориям. Производственная санитария и ее значение в профилактике травматизма и профзаболеваний. Требования СНиП к содержанию территорий, помещений, конструктивных элементов зданий.

Требования производственной санитарии к санитарно-техническому оборудованию. Вентиляция естественная и механическая. Кратность воздухообмена жилых, административных помещений, пищеблоков, санузлов. Аварийная вентиляция. Кондиционирование воздуха. Естественное и искусственное освещение. Аварийное освещение.

Электробезопасность. Причины поражения. Электрический ток, его действие на человека, виды электротравм. Факторы, влияющие на степень поражения человека электрическим током. Классификация помещений по степени электроопасности (помещения, не представляющие опасности, помещения повышенной опасности и особо опасные).

Требования техники безопасности при организации погрузочно-разгрузочных работ. Организация и безопасная эксплуатация автостоянок. Лифтовое хозяйство зданий предприятий (организаций). Комплексное обслу-

живание. Основные предохранительные приспособления (ограждения, блокировки дверей, концевые выключатели, ловители, пульта управления, сигнализация. Нормы и сроки проверок, осмотров, испытаний. Порядок допуска лиц к эксплуатации и ремонту подъемно-транспортного оборудования.

Требования безопасности при проведении уборочно-моечных работ, санитарной обработки помещений. Применяемые инструменты и оборудование. Меры безопасности при работе на высоте: применение инвентарных лестниц, проверка прочности крепления стекол, рам. Приспособления, исключающие травмирование.

Пожарная безопасность. Система пожарной защиты на предприятиях (организациях). Права и обязанности органов государственного пожарного надзора. Меры наказания за нарушение правил пожарной безопасности (предписания, штрафы, исправительные работы, лишение свободы).

Противопожарная защита. Понятие пожарной безопасности и способы ее обеспечения; комплекс мероприятий, исключающий возможность пожара. Осуществление мер, ограничивающих распространение огня при пожарах; создание условий для безопасной эвакуации людей и материальных ценностей; обеспечение успешного тушения пожаров в начальной стадии их возникновения.

Практические занятия. Ознакомление с нормативной документацией по противопожарной безопасности и санитарным нормам для торгового предприятия.

Зачет

3.3.3. «Основы документооборота и учета товарно-материальных ценностей»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Хозяйственный учет, его сущность и значение. Учетные измерители	1	1	
2	Организация учета на предприятиях (в организациях)	2	2	
3	Счета бухгалтерского учета, их назначения	2	1	1
4	Учет денежных операций в организации, документы по учету	2	1	1
5	Учет ТМЦ	2	1	1
6	Документооборот и организация учета ТМЦ	2	1	1
7	Регистры и формы бухгалтерского учета и отчетности	2	1	1
	Зачёт	1		1
	Итого:	14	8	6

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Хозяйственный учет, его сущность и значение. Учетные измерители

Понятие о хозяйственном учете, виды учета, требования к учету, учетные измерители, применяемые в учете. Источники образования хозяйственных средств.

Тема 2. Организация учета на предприятиях (в организациях)

Основные показатели хозяйственной деятельности предприятия. Роль оценки и калькуляции при учете хозяйственных процессов. Учет процесса снабжения, производства, реализации.

Тема 3. Счета бухгалтерского учета, их назначения

Понятия «счета бухгалтерского учета», «дебет», «кредит», «активные счета», «пассивные счета», «синтетический» и «аналитический» учет. Основные счета по учету ТМЦ, основных средств. Схема отражения на счетах материальных ценностей.

Практические занятия. Составление схемы отражения на счетах материальных ценностей.

Тема 4. Учет денежных операций в организации, документы по учету

Учет кассовых операций и денежных документов в торговой организации, кассовые документы (расходный кассовый ордер, приходный кассовый ордер, кассовая книга). Лимиты остатков кассы, лимиты расчета наличными. Расчеты и учет расчетов с подотчетными лицами. Федеральный закон от 22.05.2003 г. N 54-ФЗ (ред. от 25.11.2013 г.) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт». Требования к контрольно-кассовой технике. Учет банковских операций. Безналичные расчеты, формы. «Положение о порядке ведения кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России на территории Российской Федерации» (утв. Банком России 12.10.2011 N 373-П) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 24.11.2011 N 22394), «Положение о правилах осуществления перевода денежных средств» (утв. Банком России 19.06.2012 N 383-П) (Зарегистрировано в Минюсте России 22.06.2012 N 24667). Требования по заполнению платежных поручений.

Практические занятия. Заполнение платежных документов. Расчет кассовых лимитов.

Тема 5. Учет ТМЦ

Характеристика ТМЦ, классификация, оценка. Учет поступления ТМЦ (материалы, товары, готовая продукция и пр.) на складах и в бухгалтерии. Способы списания ТМЦ со склада (по уценке и фактическим ценам).

Унифицированная форма первичной учетной документации по учету продукции ТМЦ в местах хранения как основа для разработки первичных документов организации. Первичные документы по списанию ТМЦ со склада.

Практические занятия. Оценка ТМЦ. Способы списания ТМЦ.

Тема 6. Документооборот и организация учета ТМЦ

Нормативно-правовые акты, регламентирующие порядок учета ТМЦ. Основные элементы учета. Сущность и график документооборота. Инвентаризация: сущность, виды, порядок проведения и оформления. Правила проверки до-

кументов, способы исправления ошибок. Материальная ответственность работников.

Практические занятия. Работа с первичными документами. Отражение инвентаризации в учете.

Тема 7. Регистры и формы бухгалтерского учета и отчетности

Мемориально-ордерная форма учета, журнально-ордерная, автоматизированная и упрощенная форма бухгалтерского учета и отчетности для малого бизнеса.

Практические занятия. Изучение форм бухгалтерского учета.

Зачет

3.3.4. «Экипер-система и pos-терминалы»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Введение	2	2	
2	Классификация ККМ	2	2	
3	Общие принципы устройства ККМ	2	2	
4	Правила эксплуатации ККМ	2		2
5	Правила эксплуатации pos-терминалов	4	2	2
6	Сканирующее устройство	2	2	
	Зачет	2		2
	Итого:	16	10	6

2.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Введение

Понятие ККМ и pos-терминалов. Значение ККМ и pos-терминалов в торговых предприятиях. Способы расчета с покупателями. Преимущества pos-терминалов и отличия от ККМ.

Тема 2. Классификация ККМ

Классификация ККМ используемых на территории РФ. Правила ТБ при работе с ККМ. Требования, предъявляемые к ККМ.

Тема 3. Общие принципы устройства ККМ

Общие принципы устройства ККМ. Снятие отчетов. Подготовка к работе. Порядок регистрации.

Тема 4. Правила эксплуатации ККМ

Практические занятия. Расчет потребности в ККМ

Тема 5. Правила эксплуатации pos-терминалов

Подготовка к работе. Регистрация. Работа в основных окнах. Возврат товара. Отмена операции. Операции по платежным картам. Снятие отчетов.

Практические занятия. Решение ситуационных задач

Тема 6. Сканирующее устройство

Виды и правила работы со штрих-кодом. Оборудования для защиты от не санкционированного выноса товаров. Противопожарное оборудование.

Зачет

3.3.5. «Основы маркетинга»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	Из них	
			лекции	практика
1	Экономические предпосылки и объективная основа возникновения маркетинга	2	2	
2	Сущность и основные концепции маркетинга	2	2	
3	Маркетинговая среда	4	2	2
4	Сегментация рынка. Комплексное исследование товарного рынка	4	2	2
5	Маркетинговая политика фирмы в области ценообразования	4	2	2
6	Товародвижение и методы распространения товаров	6	6	
7	Стимулирование сбыта и продвижение товаров и услуг на рынке	6	4	2
	Зачёт	2		2
	Итого:	30	20	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Экономические предпосылки и объективная основа возникновения маркетинга. Концепции маркетинга

Рынок как объективная основа возникновения маркетинга. Периодизация рыночных этапов и экономические предпосылки маркетинговой деятельности в процессе становления рыночных отношений. Определение маркетинга. Основные принципы и функции маркетинга. Рынок и его основные характеристики. Задачи маркетинга. Основные принципы маркетинга и особенности их реализации для предприятий различных сфер деятельности и форм собственности. Функции маркетинга.

Тема 2. Система маркетинговых исследований

Концепции маркетинговой деятельности. Концепция совершенствования производства. Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга. Концепция социально-этичного маркетинга. Эволюция концепции маркетинга.

Тема 3. Маркетинговая среда

Понятие и составляющие маркетинговой среды. Роль маркетинговой среды в процессе управления маркетинговой деятельностью. Структура маркетинговой среды. Контролируемые и неконтролируемые факторы.

Внутренние (микросреда) факторы маркетинговой среды. Внешние

факторы (макросреда). Классификация и характеристика внешних факторов маркетинговой среды.

Система обратных связей и адаптация фирмы к неконтролируемым факторам.

Практические занятия. Анализ маркетинговой среды.

Тема 4. Сегментация рынка. Комплексное исследование товарного рынка

Значение изучения рынка в процессе управления маркетингом. Анализ рыночных возможностей. Оценка емкости. Характеристика и виды рынков.

Сегментация рынка. Критерии сегментации. Методы сегментации рынка. Множественная сегментация. Особенности, преимущества. Отбор целевых рынков.

Позиционирование товара на рынке. Построение схем позиционирования товаров путем отбора приобретенных характеристик.

Практические занятия. Сегментация рынка

Тема 5. Маркетинговая политика фирмы в области ценообразования

Рыночная цена и ее место в организации маркетинговой деятельности. Понятие и виды цен. Зависимость цен от рыночных факторов. Эластичность спроса по ценам. Разработка ценовой политики фирмы. Элементы ценовой политики фирмы.

Стратегия ценообразования, ценовые ориентации.

Методика и этапы ценообразования. Методы расчета цен.

Затратное ценообразование и издержки производства. Состав и классификация издержек. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов и спрос. Параметрические методы ценообразования.

Установление окончательной цены. Приспособление цен: наценки, скидки. Ценовая конкуренция.

Тема 6. Товародвижение и методы распространения товаров

Товародвижение как форма связи производителя и потребителя. Особенности движения товара к потребителю. Каналы обратной связи.

Каналы распределения и продвижения товаров. Традиционные каналы распределения и маркетинговые системы. Типы маркетинговых систем: вертикальные, горизонтальные, многоканальные. Категории посредников и их роль в товародвижении.

Природа цели товародвижения. Элементы товародвижения. Структура

управления товародвижением фирмы.

Методы распространения товаров, розничная и оптовая торговля.

Тема 7. Стимулирование сбыта и продвижение товаров и услуг на рынке

Понятие стимулирования сбыта. Объекты стимулирования. Отличие стимулирования сбыта от рекламы. Основные виды стимулирования сбыта.

Методы стимулирования покупателей, посредников, торгового персонала. Средства стимулирования и особенности их применения в зависимости от целей и стратегии предприятия. Продвижение товаров и стимулирование спроса.

Практические занятия. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта товаров (услуг).

Зачет

**«Автоматизация складского учета («1С: Управление торговлей»
(версия 8))»**

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Знакомство с программой «1С: Управление торговлей», ее назначение и возможности. Основные сведения о настройке и установке программы	2	2	
2	Сведения об организации	1		1
3	Работа со справочниками	5	2	3
4	Ввод начальных остатков	2		2
5	Основные торговые операции. Основные складские операции. Работа с документами	19	4	15
6	Формирование и использование отчетов в программе «1С: Управление торговлей»	4	2	2
7	Обмен данными с другими конфигурациями, сохранение и восстановление данных	1		1
	Зачет	2		2
	Итого:	36	10	26

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Знакомство с программой «1С: Управление торговлей», ее назначение и возможности. Основные сведения о настройке и установке программы

Режимы запуска системы «1С: Управление торговлей (версия 8)». Общие схемы функционирования программы. Заполнение констант программы. Методика настройки для ведения учета на конкретном предприятии. Сохранение базы данных.

Тема 2. Сведения об организации

Ввод основных сведений. Ввод сведений о банковском счете. Контактная информация. Загрузка классификаторов банки и адреса. Ответственные лица организации. Налоговый учет. Учетная политика.

Практические занятия. Классификатор: единицы измерения, адреса, банки. Настройка налогового учета.

Тема 3. Работа со справочниками

Заполнение справочников: подразделения, склады, валюты, кассы, кассы ККМ, статьи движения денежных средств, статьи затрат, виды взаиморасчетов, типы цен, номенклатура, контрагенты, пользователи, ценообразование.

Практические занятия. Заполнение валюты. Номенклатура. Тип цен номенклатуры. Ценообразование. Номенклатурные группы.

Тема 4. Ввод начальных остатков

Ввод сведений об остатках товаров на складах, ввод начальных остатков НДС по партиям, ввод остатков наличных денежных средств, ввод остатков денежных средств на расчетном счете, ввод остатков по подотчетному лицу.

Практические занятия. Ввод начальных остатков.

Тема 5. Основные торговые операции. Основные складские операции.

Работа с документами

Оформление пакета документов при оптовом поступлении товаров (заказ поставщику, корректировка заказа поставщику, доверенность, поступление товаров и услуг, поступление доп. расходов, счет-фактура полученный).

Оформление пакета документов при оптовой реализации товаров (заказ покупателя, корректировка заказа покупателя, резервирование товаров на складе, отгрузка товаров и услуг, счет-фактура выданный).

Возврат товаров поставщику, возврат товаров от покупателя.

Оформление оплаты наличными деньгами (РКО, ПКО), оформление оплаты безналичными деньгами (платежное поручение входящее, платежное поручение исходящее, выписка банка).

Складские операции (инвентаризация, оприходование излишков товаров, списание недостачи товаров, внутренний заказ товаров, перемещение товаров, комплектация и разуконкомплектация товаров).

Розничная торговля. Торговля в розницу через автоматизированную торговую точку (чек, закрытие смены). Розничная торговля через неавтоматизированную торговую точку (инвентаризация, отчет о розничных продажах).

Операции комиссионной торговли. Учет у комитента, учет у комиссионера.

Документы по учету возвратной тары.

Книга покупок и продаж.

Практические занятия. Основные торговые операции. Поступление товаров и услуг. Оформление оплаты безналичным расчетом. Оптовая реализация товаров.

Тема 6. Формирование и использование отчетов в программе «1С: Управление торговлей»

Принципы формирования отчетности. Обзор типовых форм отчетности.

Группа отчетов «Продажи». Группа отчетов «Закупки». Группа отчетов «Запасы». Группа отчетов «Денежные средства».

Практические занятия. Формирование и использование отчетов. Инвентаризация.

Тема 7. Обмен данными с другими конфигурациями, сохранение и восстановление данных

Практические занятия. Выгрузка информационной базы в архив. Загрузка информационной базы из архива.

Зачет

3.3.6. «Основы менеджмента»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1	Сущность и характерные черты современного менеджмента	2	2	-
2	Организация. Внешняя и внутренняя среда организации	2	2	-
3	Цикл менеджмента	6	4	2
3.1	Функции менеджмента.	2	1	1
3.2	Функция организация. Организационные структуры управления предприятием	2	2	
3.3	Мотивация. Современные теории мотивации	4	3	1
4	Управленческие решения. Процесс принятия управленческих решений	2	1	1
5	Управление конфликтами и стрессом	2	1	1
6	Руководство: власть и партнерство	2	1	1
7	Коммуникации в менеджменте	4	3	1
8	Зачёт	2	-	2
	Итого:	30	20	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

Сущность и характерные черты современного менеджмента. Цели и задачи менеджмента. Принципы управления. Объекты и субъекты управления. История развития менеджмента. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям). Требования к современному менеджменту.

Тема 2. Организация. Внешняя и внутренняя среда организации

Организация, как форма существования людей. Условия возникновения организации. Организация как открытая система. Организация и ее среда. Внутренние элементы организации. Значение и показатели внешней среды. Характеристика внешней и внутренней среды

Тема 3. Цикл менеджмента

Функции менеджмента в рыночной экономике: организация, планирование, мотивация и контроль деятельности экономического субъекта.

Значение и содержание функций менеджмента. Цикл менеджмента. Связующие процессы.

Функция организации. Организация взаимодействий в управлении. Делегирование, ответственность и полномочия. Полномочия и власть. Классификация полномочий. Линейные и аппаратные полномочия. Классификация аппаратных полномочий. Распределение полномочий и эффективность делегирования. Понятие структура управления. Принципы построения организационной структуры управления. Организационные структуры управления. Выбор и проектирование организационной структуры. Бюрократические и небюрократические структуры. Функциональные структуры. Дивизиональные структуры. Типы дивизиональных структур. Адаптивные структуры.

Значение и основные элементы мотивации. Первичные и вторичные потребности. Основы формирования мотивационной политики организации. Современные теории мотивации. Содержательные теории мотивации: иерархическая теория потребностей А.Маслоу, теория трех потребностей Д.МакКлелланда, двухфакторная мотивационно-гигиеническая концепция Ф.Герцберга. Процессуальные концепции мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости С. Адамса и ее применение в практике управления, комплексная модель Портера-Лоулера

Практическая работа. Анализ влияния функций менеджмента на деятельность организации

Практическая работа. Анализ мотивационной политики

Тема 4. Управленческие решения. Процесс принятия управленческих решений

Понятие управленческого решения. Процесс принятия и реализации управленческих решений. Классификация управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Признаки управленческих решений и основные требования, предъявляемые к УР.

Практическая работа. Принятие управленческих решений

Тема 5. Управление конфликтами и стрессом

Природа конфликта и причины. Типы организационных конфликтов. Управленческий конфликт и его типы. Причины и уровни конфликта. Конфликтная ситуация и ее элементы. Формы конфликтного поведения сторон. Механизм управления конфликтной ситуацией. Способы предупреждения конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия

конфликтов. Формы производственных конфликтов. Стратегии поведения участников конфликта. Стратегии управления конфликтом со стороны руководителя.

Понятие стресса. Природа и причины стресса. Методы оценки уровня стресса. Модель стрессовой реакции. Управление с целью повышения эффективности и снижения стресса

Практическая работа. Управление конфликтом и стрессом в профессиональной деятельности

Тема 6. Руководство: власть и партнерство

Сущность и элементы руководства. Форма власти и влияние. Стили руководства. Понятие и характеристика стилей руководства. Авторитарный, демократический и либеральный стили руководства. Управленческая решетка Роберта Блейка (Блейка-Моутона). Многомерность стилей руководства.

Практическая работа. Выявление индивидуальных особенностей в стиле управления

Тема 7. Коммуникации в менеджменте

Общие понятия информации и информационного обмена в организации. Структура организационных коммуникаций. Современные способы коммуникаций. Особенности организации документооборота на предприятиях почтовой связи.

Практическая работа. Решение кейсов «Коммуникации в управлении»

Зачет

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выполнение аттестационной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Учебно-методическое обеспечение программы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями).
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей»(с изменениями и дополнениями).
3. Арустамов Е.А., Техническое оснащение торговых организаций, учеб. пособие. – Москва, Академия, 2012 г.
4. Брыкова Н.В., Бухгалтерский учет в торговле: учеб. Пособие: допущено Экспертным советом, 2011 г.
5. Гавриленко Н.И., Маркетинг - Серия: Высшее профессиональное образование, Бакалавриат, 2011 г.
6. Шуляков Л. В. Оборудование предприятий торговли и общественного питания / Л.В. Шуляков. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 495 с. – (Справочник).
7. Столяренко Л. Д. Психология общения: Учеб. / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – 2-е изд., стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 317 с. – (Среднее профессиональное образование).
8. Юрковская О. Разумный маркетинг. Как продавать больше при меньших затратах / О. Юрковская. – СПб.: Питер, 2014. – 192 с. – (Серия "Маркетинг для профессионалов).
9. Казначевская Г. Б. Менеджмент: Учеб. / Г. Б. Казначевская. – 15-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 347 с. – (Среднее профессиональное образование).

- 10.Фаррахов А. Менеджмент: Учеб. пособие / А. Фаррахов. – 2-е изд. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер, 2014. – 352 с.: ил. – (Серия "Учебное пособие").
- 11.Синицына О. Н. Маркетинг: Учеб. пособие / О. Н. Синицына. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2014. – 216 с. – (Бакалавриат).
- 12.Исмагилов Р. Х. Маркетинг в вопросах и ответах / Р. Х. Исмагилов. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 220 с. – (Зачет и экзамен).
- 13.Горбачев М. Дистрибуция и продвижение продукта на рынке / М. Горбачев, Я. Газин. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 158 с. – (Вершина успеха).
- 14.Песоцкий Е. А. Реклама: Учеб.-практическое пособие / Е. А. Песоцкий. – 3-е изд., доп. и перер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 379 с. – (Психология бизнеса).
- 15.Веснин В. Р. Основы менеджмента: Учеб. / В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2015. – 320 с.
- 16.Чувакова С. Г. Управление ассортиментом магазина: Практич. пособие / С. Г. Чувакова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2014. – 260 с.
- 17.Таборова А. Г. Умный мерчандайзинг: Практич. пособие / А. Г. Таборова. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2015. – 160 с.
- 18.Пикалов М. 7 ключей к успеху розничного магазина. Секреты роста продаж / М. Пикалов. – СПб.: Питер, 2014. – 256 с. – (Серия "Розничная торговля").
- 19.Николаенко С. 25 новых игр и упражнений для тренинга продаж / С. Николаенко, Г. Кузнецова. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 217 с. – (Бизнес-класс).
- 20.Веснин В.Р. Менеджмент в схемах и определениях: Учеб. пособие / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2012. – 128 с.
- 21.Грибов В.Д. Менеджмент: Учеб. пособие / В.Д. Грибов. – 5-е изд., стер. – М.:КНОРУС, 2012. – 280 с. – (Среднее профессиональное образование).

22. Лукьянов А.Н. Как создать "пробивное" резюме / А.Н. Лукьянов. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 156 с.
23. Рысёв Н.Ю. Активные продажи / Н.Ю. Рысёв. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2011. – 416 с.
24. Севостьянов А.Д. 1С: Управление торговлей 8. Редакция 11. Практика применения / А.Д. Севостьянов, Ю.М. Севостьянова. – 2-е изд. – АУЦ фирмы "1С" – "Константа". – 172 с.
25. Тимофеева В.А. Товароведение продовольственных товаров: Учеб. / В.А. Тимофеева. – 11-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 479 с. – (СПО).
26. Ходыкин А.П. Товароведение непродовольственных товаров: Учеб. / А.П. Ходыкин, А.А. Ляшко, Н.И. Волошко и др. – 3-е изд., испр. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2012. – 544 с.
27. Богачева Т.Г. 1С: Предприятие 8. Управление торговыми операциями в вопросах и ответах: практ. Пособие / Т.Г. Богачева. – 5-е изд. – М.: ООО "1С-Публишинг", 2012. – 819 с.
28. Скуратович Д.И. Легкий способ найти хорошую работу / Д.И. Скуратович. – СПб.: Питер, 2011. – 112 с.
29. Левин А.Ш. Excel – это очень просто! – СПб.: Питер, 2013. – 112 с.
30. Левин А.Ш. Excel – это очень просто! Включая Excel 2007, 2010 и 2013. – СПб.: Питер, 2014. – 112 с.
31. Левин А.Ш. Word и Excel. Самоучитель Левина в цвете. – СПб.: Питер, 2013. – 224 с.
32. Леонов В. Простой и понятный самоучитель Word и Excel. – М.: Эксмо, 2014. – 352 с.
33. Шагаков К.И. Компьютер на 100%. Самый наглядный самоучитель. – М.: Эксмо, 2014. – 280 с.
34. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ) (с изменениями и дополнениями).

35.Филатова В. О. 1С: Предприятие 8.3 Бухгалтерия предприятия, Управление торговлей, Управление персоналом. – СПб.: Питер, 2014. 240 с. – (Серия "1Специалист").

Ресурсы сети Интернет

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ //www.garant.ru
2. КонсультантПлюс //http://www.consultant.ru
3. Партнерство IT – профессионалов //http://partner.forus.ru
4. Лаборатория С //http://www.211212.ru
5. Сообщество менеджеров по продажам //www.prodaznik.ru
6. Форум для менеджеров по продажам //www.garkunov.ru
7. Сайт о способах увеличения личных и корпоративных продаж //www.salers.ru
8. Клуб менеджеров по продажам //www.activesales.ru
9. Сайт деловых решений или решений, позволяющих привлечь успех //www.pro-dvizhenie.com

Материально-технические условия реализации программы

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов по дисциплинам:

- «Социальная адаптация на рынке труда и технология поиска работы» - класс теории, видеоаппаратура, дидактический материал, методические пособия;
- «Основы правового обеспечения профессиональной деятельности» - класс теории, видеоаппаратура, учебно-методическая литература;
- «Информационные технологии» - компьютерный класс, оснащённый ПК, сетевое окружение с выходом в Интернет, принтер лазерный Laser Jet 6L, колонки, наушники, эпидиаскоп, дидактический материал;
- «Психология продаж и оказания услуг» - класс теории, видеоаппаратура;
- «Товароведение» - класс теории, калькуляторы;
- «Организация и технология продаж товаров» - класс теории, калькуляторы;
- «Основы документооборота и учета товарно-материальных ценностей» - класс

теории, калькуляторы, раздаточный материал;

- «Экипер система и pos-терминалы» - класс теории, калькуляторы, кассовый аппарат Элвис-Принт, сканер Metrologic, кассовый аппарат МИНИКА, кассовый аппарат Самсунг;

- «Основы маркетинга» - класс теории, видеоаппаратура, дидактический материал;

- «Автоматизация складского учета («1 С: Управление торговлей» (версия 8))» - компьютерный класс, оснащённый ПК, сетевое окружение с выходом в интернет, принтер лазерный LJ 6L, колонки, наушники, эпидиаскоп, раздаточный материал, программа «1 С: Управление торговлей»;

- «Основы менеджмента» - класс теории, видеоаппаратура, дидактический материал.

Требования к уровню квалификации поступающего на обучение

К освоению дополнительной профессиональной программы по направлению «Менеджер по продажам (с изучением автоматизации складского учета)» допускаются лица:

- имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование по специальностям «Менеджмент», «Менеджмент организации», «Экономика и управление», «Экономика и управление (по отраслям)», «Товароведение и организация торговли», «Организация кооперативной торговли и товароведение товаров народного потребления», «Коммерсант в торговле», «Коммерсант», «Коммерческая деятельность», «Коммерция (по отраслям)»;

- имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование по другим специальностям, но изучавшие в ходе получения среднего профессионального и/или высшего образования дисциплины, связанные с основами менеджмента, менеджмента, и/или товароведением, и/или организацией и технологией товаров, и/или управлением продажами.

При реализации данной программы к педагогической деятельности допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование, отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам; имеющих профессиональное образование, обладающих соответствующей квалификацией, имеющих стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемой программе. К образовательному процессу могут быть привлечены руководители и работники профильных организаций и (или) имеющих опыт работы в данной сфере, а также ведущие ученые, специалисты и хозяйственные руководители предприятий (объединений), организаций и учреждений, руководители и специалисты федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Иркутской области в области менеджмента и/или товароведения, и/или организации и технологии продаж товаров, и/или автоматизации торгово-складского учета, и/или организации, управления и технологии продаж товаров, услуг.

5. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

По окончании обучения проводится итоговая аттестация в форме междисциплинарного экзамена. Дисциплины, включаемые в итоговый междисциплинарный экзамен: «Товароведение», «Организация и технология продаж товаров», «Основы менеджмента», «Основы маркетинга». В случае необходимости дисциплины, включаемые в итоговый междисциплинарный экзамен, могут меняться. Темы и виды заданий, задач, включаемых в итоговый междисциплинарный экзамен, для каждой группы слушателей определяет преподаватель. Экзамен может проводиться в виде письменного, электронного тестирования, устного опроса, выполнения натуральных задач.

Результаты итоговой аттестации оформляются итоговой или экзаменационной (итоговой зачетной) ведомостью.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Основы правового обеспечения профессиональной деятельности»

1. Понятие и определение права. Понятие нормативного акта.
2. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие трудовые правоотношения.
3. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие гражданские правоотношения.
4. Юридическая ответственность и виды.
5. Субъекты гражданских правоотношений. Граждане (физические лица) и юридические лица.
6. Объекты гражданских правоотношений.
7. Материальные и нематериальные блага, их защита. Возмещение материального и морального вреда.
8. Заключение договоров, их изменение и прекращение. Оферта и акцепт.
9. Расчётные обязательства.
10. Трудовой договор. Условия трудового договора. Бессрочный, срочный трудовой договор.
11. Приём на работу. Гарантии граждан при приёме на работу.
12. Оформление документов при приёме на работу. Трудовые книжки. Приказы.
13. Изменение условий трудового договора и их оформление. Совмещение профессий. Совместительство.
14. Изменение условий трудового договора и их оформление. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника. Переводы на другую работу. Временные переводы.
15. Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работника. Выходное пособие.

16. Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя. Выходное пособие.
17. Рабочее время. Учёт рабочего времени. Время отдыха. Выходные и праздничные дни. Отпуска. Оплата командировок, отпусков, работы в выходные и праздничные дни, дней временной нетрудоспособности.
18. Трудовая дисциплина. Поощрения за успехи в работе. Дисциплинарные взыскания. Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий.
19. Материальная ответственность работника за причинённый ущерб. Возмещение организацией вреда, причинённого работнику.
20. Трудовые споры. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение коллективных трудовых споров (конфликтов).

Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Информационные технологии»

1. Создать таблицу. С помощью заданных формул, рассчитать и заполнить в таблице столбцы «Итого» и «Налог»

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	№	Отдел	Наименование	Кол-во	Цена	Итого	Налог
3	1	Вино-водочный	Пепси	6	50		
4	2	Кондитерский	Карамель	45	25		
5	3	Мясной	Сосиски	10	150		
6	4	Молочный	Кефир	4	46		
7	5	Молочный	Сырок	7	20		
8	6	Мясной	Филе	3	200		
9	7	Кондитерский	Зефир	1	80		
10	8	Молочный	Творог	12	78		
11	9	Молочный	Молоко	15	50		
12	10	Вино-водочный	Водка	9	400		
13	11	Кондитерский	Шоколад	11	45		
14	12	Мясной	Колбаса	30	130		

2. Построить диаграмму - график по столбцам Фамилия и на руки

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Начисление заработной платы сотрудникам оптового склада												
2	Фамилия	Имя	Отчество	Должность	Оклад	Коэффициент индексации оклада	Зарплата	Районный коэффициент	Итого начислено	Отчисления в пенсионный фонд	Налог	Итого удержанно	На руки
3	Володин	Олег	Николаевич	Начальник	25000	1,9							
4	Черепанов	Дмитрий	Константинович	Кладовщик	15000	1,7							
5	Курбатова	Нина	Ивановна	Бухгалтер	20000	1,8							
6	Бурлаков	Алексей	Владимирович	Грузчик	8000	1,1							
7	Овсянников	Антон	Валерьевич	Грузчик	8000	1,1							

3. Создать таблицу. С использованием абсолютных ячеек и формул заполнить пустые столбцы

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	№	Наименование	Цена, \$	Цена, р	Количество	Скидка 7%	Цена со скидкой	Итого
2	1	Лак для волос	3,3		5			
3	2	Пена для бритья	3,5		7			
4	3	Бритва	13		6			
5	4	Шампунь	4		4			
6	5	Мусс	4,2		8			
7	6	Бальзам	4,1		6			
8	7	Лосьон	2,6		5			
9	8	Крем для лица	5		7			
10	9	Крем для рук	4		3			
11								
12		Курс доллара	31					

4. Создать таблицу. С помощью формул заполнить пустые столбцы

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Имя	четверти				среднее	зачет/незачет	за год
2		1-я	2-я	3-я	4-я			
3	Иванов	5	4	5	5			
4	Петров	4	2	3	4			
5	Сидоров	5	4	3	4			
6	Кузнецов	2	3	3	3			
7	Савин	1	2	3	1			
8	Тарасов	5	5	4	5			
9	Михайлов	4	4	4	4			
10	Лукин	3	2	2	3			
11								

Соблюдая условия:

- если «среднее» больше 3,5, то «зачет», в ином случае – «незачет»,
- если «среднее» больше 4,5 – за год «отличник», если среднее меньше 4,5 и больше 3,75 – «хорошист», если среднее меньше 3,75 и больше 2,75 – «троечник», в ином случае – «отчислен».

5. Построить круговую диаграмму по таблице, предварительно с помощью формул заполнив столбец «Возраст»

	A	B	C	D	E	F
1	СТАТИСТИЧЕСКИЕ РАСЧЕТЫ					
2	Фамилия	Дата	Направление	Специализация	Цель	Возраст
3	Алексеева Г.	17.02.1978	1	делопроизв.	Переквалификация	
4	Бутусова Г.	12.06.1963	2	бухгалтерия	Повыш. Квалиф.	
5	Горюнова П.	30.07.1956	3	иностраннй	другая	
6	Дашков Р.	12.12.1949	3	иностраннй	Работа за границей	
7	Дорохов Р.	26.02.1947	2	бухгалтерия	Нач. обучение	
8	Егорова Р.	05.08.1979	2	бухгалтерия	Переквалификация	
9	Звонков Н.Г.	05.11.1977	1	делопроизв.	другая	
10	Иванова Ш.	19.12.1983	1	делопроизв.	другая	
11	Колобов И.	01.09.1981	3	иностраннй	Повыш. Квалиф.	
12	Липкин Н.	01.08.1966	3	иностраннй	Работа за границей	
13	Ломова Т.	12.10.1941	2	бухгалтерия	Переквалификация	
14	Морозова В.	08.07.1980	1	делопроизв.	Нач. обучение	
15	Мещеряк О.	14.05.1972	3	иностраннй	Повыш. Квалиф.	
16	Мокин И.	27.05.1954	3	иностраннй	Нач. обучение	
17	Назаров Р.	12.08.1986	2	бухгалтерия	Работа за границей	
18	Овечкин К.	15.03.1958	2	бухгалтерия	Переквалификация	
19	Павлова Е.	30.06.1942	2	бухгалтерия	Нач. обучение	
20	Руденко Ю.	19.08.1981	1	делопроизв.	Повыш. Квалиф.	
21	Рыбаков Б.	09.08.1946	2	бухгалтерия	другая	
22	Сорокин Ф.	01.04.1989	3	иностраннй	Переквалификация	
23	Юдин Н.	04.12.1956	1	делопроизв.	другая	
24						

6. Выполнить задание:

1. Установить шрифт «Times New Roman» разного размера и разного начертания

Шрифт размером 10 обычным шрифтом

Шрифт размером 18 полужирным шрифтом с подчеркиванием

Шрифт размером 13 курсивом с подчеркиванием

Шрифт 80 обычным шрифтом

2. Оформить шрифты разными цветовыми выделениями

Шрифт, выделенный красным цветом

Шрифт, выделенный синим цветом

3. Установить различные виды подчеркивания шрифта:

Этот текст оформлен шрифтом с одинарным подчеркиванием.

Этот текст оформлен с подчеркиванием только слов.

Этот текст оформлен с двойным подчеркиванием.

Этот текст оформлен с подчеркиванием толстой линией.

4. Установить различные шрифтовые эффекты:

Этот текст оформлен с эффектом «зачеркнутый».

Эффект «КОНТУР».

Этот текст оформлен с эффектом «малые прописные».

Этот фрагмент текста - с эффектом «утопленный».

5. Надстрочный и подстрочный

Ниже наберите следующий текст:

$2^2+3^2=5^2$, $x_1+y_2=z_3^2$

6. Установить различные масштабы шрифта:

Этот текст оформлен с масштабом 50 %.

Этот текст оформлен с масштабом 66 %.

Этот текст оформлен с масштабом 150 %.

7. Установить различные интервалы шрифта:

Этот фрагмент текста оформлен с использованием уплотненного интервала (1,5 пт) между буквами.

Этот фрагмент текста оформлен с использованием разреженного интервала (1,5 пт) между буквами.

8. Установить кернинг:

ГАБТ

9. Установить выравнивание абзацев:

Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием вправо. Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием вправо.

Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием влево. Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием влево.

Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием по центру. Этот фрагмент текста оформлен с выравниванием по центру.

Этот фрагмент текста оформлен без красной строки с выравниванием по ширине. Этот фрагмент текста оформлен без красной строки с выравниванием по ширине. Этот фрагмент текста оформлен без красной строки с выравниванием по ширине.

10. Установить отступы абзацев:

Этот абзац оформлен с выравниванием по ширине с отступом слева 10 см и справа 2 см.

Этот абзац оформлен с выравниванием по ширине с отступом слева -2 см. Этот абзац оформлен с выравниванием по ширине с отступом слева -2 см. Этот абзац оформлен с выравниванием по ширине с отступом слева -2 см.

11. Установить отступы первой строки:

Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине. Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине. Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине.

Этот абзац оформлен с выступом с выравниванием по ширине. Этот абзац оформлен с выступом с выравниванием по ширине. Этот абзац оформлен с выступом с выравниванием по ширине. Этот абзац оформлен с выступом с выравниванием по ширине.

12. Установить указанные параметры абзаца

Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине с полуторным межстрочным интервалом. Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине с полуторным межстрочным интервалом.

Этот абзац оформлен с красной строки с выравниванием по ширине с межстрочным интервалом точно 9 пт.

Этот абзац оформлен без красной строки с выравниванием по ширине с интервалами 6 пт перед абзацем и 12 пт после абзаца.

Этот абзац оформлен без красной строки с выравниванием по ширине с интервалами 6 пт перед абзацем и 12 пт после абзаца.

13. Установите для расположенного ниже эпиграфа отступ слева 10 см, справа 1 см, красную строку и выравнивание по ширине.

Ответственность – это то, чего больше всего бояться люди. Тем не менее, это именно то, что помогает нам расти в этом мире.

14. Придайте абзацу следующую форму: отступ слева = 3 см, отступ первой строки = 2 см, отступ справа = 10 см, полуторный междустрочный интервал

Людам свойственно ошибаться, но если Ваш ластик изнашивается раньше карандаша, Вы ошибаетесь чересчур часто.

15. Выставьте интервалы в 12 пт перед каждым абзацем

Смерть и налоги неизбежны. (Халибертон)
Ошибаться свойственно людям; прощать – богам. (Поуп)
Часто деньги стоят слишком дорого. (Эмерсон)

16. Установить различные виды границ текста

Этот фрагмент текста обрамлен сплошной черной линией шириной 1,5 пт. Этот фрагмент текста обрамлен сплошной черной линией шириной 1,5 пт. Этот фрагмент текста обрамлен сплошной черной линией шириной 1,5 пт.
Этот фрагмент текста обрамлен волнистой линией красного цвета шириной 1,5 пт. Этот фрагмент текста обрамлен волнистой линией красного цвета шириной 1,5 пт.

17. Установить различные виды заливки текста:

Этот фрагмент текста оформлен с заливкой серым цветом 10%. Этот фрагмент текста оформлен с заливкой серым цветом 10%. Этот фрагмент текста оформлен с заливкой серым цветом 10%. Этот фрагмент текста оформлен с заливкой серым цветом 10%.

Этот фрагмент текста оформлен с заливкой желтым цветом. Этот фрагмент текста оформлен с заливкой желтым цветом. Этот фрагмент текста оформлен с заливкой желтым цветом.

18. Убрать обрамление и заливку:

Этот фрагмент текста оформлен без обрамления и заливки. Этот фрагмент текста оформлен без обрамления и заливки. Этот фрагмент текста оформлен без обрамления и заливки. Этот фрагмент текста оформлен без обрамления и заливки.

7. В текстовом редакторе создать таблицу

Государство		Год			
		2018	2019	2020	2021
Германия	Добыча нефти				
	Добыча газа				
Франция	Добыча нефти				
	Добыча газа				

8. Вставить в текстовом редакторе таблицу, созданную в Excel
Вставьте в текстовый документ таблицу из задания 1-5

9. Набрать заявление

Главному бухгалтеру
Транспортной корпорации
DHL Express
Господину Довбушу А.Е.
От профсоюза

Заявление

Просим выделить денежные средства в сумме **395579** (Триста девяносто пять тысяч пятьсот семьдесят девять рублей ноль копеек) на приобретение новых книг в библиотеку для сотрудников нашей корпорации филиала «Иркутский».

Смета прилагается.

№	Наименование	Цена	Количество	Выручка
1	Поваренная книга для людоедов	150	10	1500
2	Как заработать миллион?	1000	45	45000
3	Как украсть миллион?	2000	3	6000
4	Кому подарить миллион?	10000	25	250000
5	Пособие для мужа (если он остался один дома)	3000	20	60000
6	Жизненные советы молодой невестке	300	41	12300
7	Золотой теще посвящается	301	54	16254
8	Короткий подход к свекрови	302	8	2416
9	Давайте жить дружно	303	3	909
10	А главное здоровье	400	3	1200
ИТОГО:				395579

10.01.2021 г.

Председатель профсоюза
Зам. Председателя

Н.В. Веников
К.М. Дудкина

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Психология продаж и оказания услуг»

1. Понятие «продажа». Продажа товаров и услуг. Типы продаж.
2. Продажи и современный маркетинг.

3. Менеджер по продажам. Чем его функции отличаются от обязанностей продавца?
4. Вопросы обучения менеджеров по продажам и оказанию услуг.
5. Основы поведения покупателей.
6. Эмпатия как способ восприятия другого человека.
7. Факторы, мешающие правильному психологическому взаимодействию продавца и покупателя.
8. Товар. Где можно получить информацию о товаре?
9. Зачем покупатель ходит в магазин?
10. Охарактеризовать четыре фактора психологического порядка по Котлеру.
11. Психологические факторы в коммерческой деятельности менеджера.
12. Имидж менеджера по продажам.
13. Как могут личные черты характера повлиять на поведение покупателей (общительность, замкнутость, тактичность, агрессивность, независимость и др.).

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Товароведение»

1. Объект товароведения.
2. Чем должны обладать товары и услуги для удовлетворения потребностей людей?
3. Что такое товар?
4. Что лежит в основе выбора товара?
5. Что такое продукция?
6. Ассортимент товаров.
7. Ассортимент товаров по местонахождению.
8. Производственный ассортимент.
9. Ассортимент по степени удовлетворения потребностей покупателей.
10. Торговый ассортимент.
11. Квалификационные признаки требований к товарам.
12. Дефекты. Виды дефектов, классификация.

13. Срок реализации товара.
14. Маркировка.
15. Срок годности товара. Срок годности пищевой продукции.
16. Потребительская стоимость.
17. Методы оценки качества товаров.
18. Основные классификационные характеристики товара.
19. Группы товаров по частоте спроса.
20. Имущественная ответственность поставщиков.
21. Свойства продукции.
22. Качество сырья и материалов.
23. Эксплуатация товара.
24. Группы факторов, обеспечивающих качество товаров.
25. Условия хранения.

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Организация и технология продаж товаров»

1. Типы предприятий в сфере торговли. Типы предприятий в сфере торговли продовольственными и промышленными товарами.
2. Величина предприятий и их организационные структуры. Соотношение торговых и подсобных площадей. Описание современной организационной структуры универсама.
3. Характеристика типичных технологических операций в процессе розничной торговли: закупка, хранение, продажа, управление.
4. Типизация и специализация в розничной торговой сети. Признаки, определяющие тип торгового предприятия. Основные и дополнительные типы торговых организаций.
5. Магазины самообслуживания. Торговые центры. Специализированные торговые фирмы. Их роль и функции.

6. Формы продажи (систем обслуживания): предприятия (п.) самообслуживания, п. со свободным отбором товаров, п. с ограниченным обслуживанием, п. с полным обслуживанием.
7. Технология продажи товаров в магазинах и торговых секциях самообслуживания. Основные правила продажи товаров по методу самообслуживания.
8. Организация продажи товаров с использованием тары-оборудования. Организация и технология продажи покупателям продовольственных и иных товаров по предварительным заказам и на дому; через торговые автоматы. Магазины сниженных цен.
9. Обслуживание покупателя с помощью продавца. Технология продажи отдельных товаров традиционным методом. Формы дополнительного обслуживания покупателей.
10. Классификация, характеристика основных видов дополнительных услуг, оказываемых покупателям по продаже продовольственных и иных товаров в универсальных универсамах и крупных торговых центрах.
11. Основные принципы организации производственного процесса, устройство и планирование торговых предприятий (ТП).
12. Особенности устройства и планировки продовольственных ТП.
13. Особенности устройства и планировки непродовольственных ТП.
14. Виды помещений ТП. Факторы, влияющие на состав и размер площадей основных помещений ТП.
15. Планировка торгового зала. Требования, предъявляемые к его планировке. Виды площадей торгового зала и их характеристика. Виды планировочных решений.
16. Особенности планировки торгового зала магазинов самообслуживания. Устройство входов и выходов, требования, предъявляемые к размещению узлов расчета.
17. Средства санитарно-технического обслуживания ТП.
18. Оформление предприятия. Краткая характеристика функционального и привлекательного оформления.

19. Оборудование рабочих мест торговых предприятий.
20. Организация снабжения в ТП.
21. Организация приемки товаров в ТП.
22. Организация хранения товаров в ТП.
23. Техника подачи товаров в торговый зал. Размещение и выкладка товаров в торговом зале.
24. Организация рабочего места менеджера по продажам.
25. Технология продажи товаров.
26. Приемы показа и отпуска товаров различных групп.
27. Товарная номенклатура (ТН) внешнеэкономической деятельности.
28. Культура обслуживания покупателей.
29. Покупательский спрос и рекламное дело.
30. Материально-техническая база торгового предприятия.
31. Охрана труда, электробезопасность и пожарная безопасность на торговых предприятиях.

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Экипер система и pos-терминалы»

1. Понятие ККМ и pos-терминалов. Значение ККМ и pos-терминалов в торговых предприятиях.
2. Способы расчета с покупателями. Преимущества pos-терминалов и отличия от ККМ.
3. Классификация ККМ используемых на территории РФ.
4. Правила техники безопасности при работе с ККМ.
5. Требования, предъявляемые к ККМ.
6. Общие принципы устройства ККМ. Подготовка к работе.
7. Снятие отчетов с ККМ.
8. Порядок регистрации ККМ.
9. Порядок расчета потребности в ККМ.
10. Правила эксплуатации pos-терминалов.

11. Подготовка pos-терминалов к работе.
12. Регистрация pos-терминалов.
13. Работа в основных окнах pos-терминалов.
14. Возврат товара. Отмена операции.
15. Операции по платежным картам.
16. Снятие отчетов с pos-терминалов.
17. Виды и правила работы со штрих-кодом.

Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Основы маркетинга»

1. Определение маркетинга. Основные принципы и функции маркетинга.
2. Рынок и его основные характеристики. Задачи маркетинга.
3. Товарная, производственная и сбытовая концепция управления.
4. Цели, объекты и методы маркетинговых исследований.
5. Товар в системе маркетинга. Товарная политика.
6. Обеспечение качества и конкурентоспособности товаров. Сервис в системе товарной политики. Жизненный цикл товаров.
7. Каналы распределения и товародвижение. Оптовая и розничная торговля. Прямой маркетинг. Личные продажи.
8. Торговый персонал.
9. Реклама. PR. Ярмарки и выставки.
10. Цена. Система цен и их квалификации. Установление цены на товары.
11. Понятие «Услуга». Основные характеристики. Особенности маркетинговой деятельности в сфере услуг.
12. Маркетинговый план в системе малого бизнеса и индивидуальной деятельности.

Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Автоматизация складского учета («1 С: Управление торговлей» (версия 8))»

1. Добавить в справочник **Склады (места хранения)** Продовольственный склад, вид склада – оптовый, отв. – Кузнецов С.М.
2. Добавить в справочник **Номенклатура** группу товаров Продукты и в ней следующие товары:
 - Печенье «Юбилейное», ед. изм. упаковка.
 - Сок «Голд», ед. изм. литр
 - Шоколад «Сударушка»
 - Соль, ед. изм. кг
 - Конфеты «Палитра»
3. Добавить в справочник **Контрагенты** новые организации - поставщики:
 - ООО Шоколадная фабрика
 - ООО Цезарь

Установите **Типы цен номенклатуры контрагентов** – Закупочная цена от Плановой цены.

4. 01.04. Заказать товары у поставщика ООО Шоколадная фабрика следующие товары:
 - печенье «Юбилейное» 100 упак. закупочная цена – 20 руб.
 - сок «Голд» 100 л. закупочная цена – 15 руб.
 - шоколад «Сударушка» 100 шт. закупочная цена – 10 руб.
 - мармелад 100 кг закупочная цена 20 руб.
 - конфеты «Палитра» 100 упак. – закупочная цена 35 руб.

В тот же день товары поступили на продовольственный склад. Поставщик Магазин № 21 это товары нам доставил – накладная и счет-фактура по доставке в сумме 500 руб. Оплатить поставщику через банк за товары и доставку одним платежным поручением.

5. 06.04. Заказать товары у поставщика ООО «Цезарь» следующие товары: печенье «Юбилейное» 10 упак, сок «Голд» 10л, шоколад «Сударушка» 10 шт, соль 10 кг. В тот же день товары поступили на продовольственный склад. Оплатить поставщику через кассу.

6. 08.04. Поступила заявка на склад от покупателя ЗАО «Марина» на **продо-вольственный склад** о резервировании следующих товаров: соль 10кг, сок «Голд» 10л, шоколад «Сударушка» 10 шт. по мелкооптовым ценам и также поступила заявка на услугу – ДОСТАВКА – 500 руб. В тот же день товары и услуги были реализованы. Оплата от покупателя за товары и услуги по доставке поступила на расчетный счет.
7. 09.04. С помощью операции «Быстрая продажа» продать с **продовольственного склада** частному лицу 10 упак. печенья «Юбилейное»
8. 10.04. Покупатель ЗАО «Марина» вернул на **продовольственный склад** сок «Голд» 10 л. Возврат денег покупателю оформить через кассу.
9. 11.04. Наше предприятие возвратило поставщику Магазин № 21 конфеты «Палитра» 100 упак. через **продовольственный склад**. Возврат денег от поставщика произвести через расчетный счет.
10. Записать сведения о комплекте «Подарочный». Комплектующие: Сок «Голд» 1л, Шоколад «Сударушка» 1 шт. Закупочная цена на 12.04. 25 руб.
11. 12.04. Сформировать 5 комплектов «Подарочный» на **продовольственном складе.**
12. 13.04. Переместить 5 комплектов «Подарочный» из продовольственного склада на торговый зал.
13. 14.04. Реализовать в розницу 3 комплекта «Подарочный» частному лицу.
14. 15.04. Переместить 2 комплекта «Подарочный» из торгового зала на продо-вольственный склад.
15. 16.04. Разукомплектовать комплекты «Подарочный».
16. Провести инвентаризацию на продовольственном складе по состоянию на 16.04.
17. Сформировать книгу покупок и книгу продаж за апрель.

Примерный перечень тестовых вопросов, выносимых на

промежуточную аттестацию по дисциплине «Основы менеджмента»

Задание: указать верный вариант ответа.

1. К основным функциям менеджмента, входящим в общепринятую классификацию относятся...

- а) финансирование
- б) мотивация
- в) планирование
- г) контроль

Ответ: б, в, г

2. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является...

- а) экспертной
- б) харизматической
- в) диктаторской
- г) принудительной

Ответ: б

3. Отличительным признаком конфликта в организации является...

- а) деятельность людей, преследующих различные цели
- б) невозможность реализации целей какой-либо из взаимодействующих сторон
- в) социально-психологическая напряженность, порождающая изменения в деятельности организации
- г) реальная борьба между действующими людьми или группами

Ответ: в, г

4. Заключительным этапом фазы подготовки управленческого решения является...

- а) разработка вариантов решения
- б) выбор оптимального варианта решения
- в) постановка задачи
- г) уяснение проблемы

Ответ: б

5. К функциям менеджмента, выполнение которых возможно только на основе накопленного опыта (статистических данных), относятся...

- а) организация
- б) планирование
- в) прогнозирование
- г) мотивация

Ответ: б

6. Годом признания менеджмента как науки считается...

- а) 1911 год
- б) 1885 год
- в) 1903 год
- г) 1983 год

Ответ: а

7. Английское слово «МЕНЕДЖМЕНТ» происходит от латинского «МАНУС», что значит «рука», далее перешло во французский язык «МАНЕЖ», что на русском языке означает...

- а) управление лошадьми
- б) торговать
- в) продавать
- г) руководить

Ответ: а

8. В содержание понятия «кадровая политика организации» не входит...

- а) выработка целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала
- б) генеральное направление кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм работы с персоналом
- в) создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива
- г) государственная кадровая политика в области трудового коллектива

Ответ: г

9. Какие этапы входят в процесс принятия решения?

- а) выявление проблем, постановка цели

- б) сбор и анализ информации, построение модели принятия решения
- в) разработка альтернатив, контроль за выполнением решения
- г) организация выполнения решения, установление обратной связи

Ответ: а, б, в, г

10. В теории менеджмента под _____ понимается передача задач управления и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение на основе использования полученных полномочий.

- а) централизацией
- б) «маятником концентрации»
- в) делегированием
- г) децентрализацией

Ответ: в

11. В процессе управленческого контроля количественно определяют полученный эффект с помощью _____ эффективности.

- а) критериев
- б) нормативов
- в) норм
- г) показателей

Ответ: г

12. К факторам внешней среды организации можно отнести:

- а) трудовые ресурсы организации
- б) конкурентов
- в) организационную структуру организации
- г) оборудование организации

Ответ: б

13. Какие элементы содержит долгосрочный план?

- а) выбор целей и главной стратегии
- б) формирование миссии, разработка ведущих идей
- в) определение политики деятельности
- г) направление имеющихся ресурсов по назначению

Ответ: а, б, в, г

14. В теории Маслоу к низшему уровню относятся:

- а) потребности в самовыражения
- б) потребности в росте
- в) потребности в причастности
- г) потребности в удовольствии, физические потребности, потребности в безопасности

Ответ: г

15. Коммуникационный процесс – это...

- а) обмен информацией между двумя и более людьми
- б) получение знаний
- в) процесс поведения человека в организации
- г) вид контроля в организации

Ответ: а

Примерный перечень билетов, выносимых на итоговую аттестацию по дисциплинам «Товароведение», «Организация и технология продаж товаров», «Основы маркетинга», «Основы менеджмента»

Билет № 1

1. История менеджмента. Раскрыть сущность научного управления
2. Зерномучные товары
3. Понятие розничной торговли, ее функции
4. Концепция совершенствования производства

Билет № 2

1. Раскрыть понятие управления. Рассказать про мир человеческих отношений и управление поведением
2. Плодовоовощные товары
3. Виды зданий магазинов их требования
4. Концепция совершенствования товара.

Билет № 3

1. Раскрыть сущность ситуационного поведения
2. Вкусовые товары
3. Общая площадь универсама «Солнышко» составляет 6200 м², из них 5200 м² – торговая площадь. Найдите технико-экономический показатель
4. Концепция интенсификации коммерческих усилий

Билет № 4

1. Делегирование полномочий
2. Крахмал, крахмалопродукты, сахар, мед и кондитерские изделия
3. Торговая площадь универсама «Солнышко» составляет 5200 м², из них 3200 м² – установочная площадь различными видами торгового оборудования. Рассчитайте показатель рациональности расстановки оборудования
4. Концепция маркетинга

Билет № 5

1. Оргструктура предприятия
2. Молочные товары
3. Материально-техническая база магазина. Виды помещений магазина
4. Концепция социально-этического маркетинга

Билет № 6

1. Матрица конфликтов
2. Яйца и продукты их переработки
3. Виды технологических планировок торгового зала
4. 4р. Комплекс маркетинга

Билет № 7

1. Должностная инструкция
2. Пищевые жиры
3. Виды торгово-технологического оборудования магазинов
4. Выявление новых рынков (сетка развития товара и рынка)

Билет № 8

1. Источники и признаки конфликтов. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Способы преодоления конфликтов
2. Соевые продукты
3. Правила приемки по количеству и по качеству
4. Маркетинговые исследования. Система внутренней отчетности

Билет № 9

1. Самоменеджмент
2. Мясо и мясные продукты
3. Формы продажи товаров
4. Система сбора внешних текущих данных

Билет № 10

1. Управление персоналом
2. Рыба и рыбные товары
3. Рассчитайте оптимальный размер заказа для торговой фирмы. Из книг учета заказов определяем, что ежегодно фирма закупает 1500 шт. товара по 15 руб. каждая. Расходы на делопроизводство и содержание персонала составляют 25 руб. Хранение одной единицы товара обойдется 0,7 руб.
4. Схема маркетинговых исследований.

Билет № 11

1. Функции менеджмента.
2. Текстильные и швейно-трикотажные товары
3. Виды товарных потерь
4. Отбор источников информации

Билет № 12

1. Управление персоналом. Альтернативные методы найма и отбора персонала
2. Кожевно-обувные товары
3. Приемка по количеству и качеству тары
4. Факторы маркетинговой среды

Билет № 13

1. Функции менеджмента. Раскрыть сущность планирования

2. Пушно-меховые товары
3. Тара и тарные операции
4. Жизненный цикл товара

Билет № 14

1. Раскрыть факторы внутренней и внешней среды организации
2. Парфюмерно-косметические товары
3. Проверьте штрих-код 4607012935274
4. Политика ценообразования

Билет № 15

1. Функции менеджмента
2. Галантерейные изделия
3. Правила размещения товаров
4. Pos-материалы и маркетинговые понятия

Билет № 16

1. Управление персоналом. Отборочные собеседования
2. Изделия из пластмассы
3. Организация работы продавцов
4. Маркетинговые коммуникации (участники рекламного процесса)

Билет № 17

1. Понятие функция. Раскрыть сущность контроля - виды, формы
2. Бытовые химические товары
3. Правила упаковки товаров
4. Задача: Определить емкость рынка

Билет № 18

1. Стили руководства.
2. Строительные товары
3. Художественные изделия и сувениры
4. Задача: Найти долю рынка

Билет № 19

1. Коммуникации

2. Деловое общение
3. Мебельные товары
4. Выставки, ярмарки